



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE SALUD PÚBLICA
ESCUELA DE GASTRONOMÍA**

**“PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO Y ATENCIÓN
AL CLIENTE PARA EL CATERING QUE OFRECE LA MANSIÓN
SANTA ISABELLA.”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN GESTIÓN GASTRONÓMICA

ESTUARDO DAVID PARRA ROMERO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICADO

El presente trabajo de titulación ha sido revisado y se autoriza su publicación.



Lic. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICADO

El presente trabajo de titulación “Propuesta de mejoramiento del servicio y atención al cliente para el catering que ofrece la mansión Santa Isabella”; de responsabilidad del señor Estuardo David Parra Romero, ha sido revisado y se autoriza su publicación.

Lic. Jessica Robalino V.

DIRECTORA DE TESIS



Lic. Ramiro Estévez F.

MIEMBRO DE TESIS



Riobamba, 16 de febrero del 2016

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Estuardo David Parra Romero, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 05 de febrero del 2016



Estuardo David Parra Romero

060358001-0

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía por abrirme las puertas de esta prestigiosa institución, a cada uno de los docentes que día a día me han impartido sus conocimientos formándome profesionalmente. Quiero expresar un agradecimiento especial a la Directora de Tesis Lic. Jessica Robalino por su guía incondicional, su paciencia y dedicación a lo largo de este trabajo, Lic. Ramiro Estévez Miembro de tesis por su colaboración y sus conocimientos, gracias por hacer posible este trabajo de investigación.

A quienes forman parte de la “Mansión Hotel Santa Isabella” por permitirme realizar mi trabajo en sus instalaciones.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios y a la Virgen por darme la oportunidad de vivir, acompañarme en cada paso para culminar mi carrera y cumplir mis metas.

A mi madre Nelly Romero por su apoyo y paciencia, a mi Padre Bolívar Parra por sus enseñanzas y consejos, hermanos por su cariño y aliento para que hoy pueda culminar mis estudios.

A mi hija Ariana Salome Parra Lema quién es mi inspiración, mi fuerza gracias por estos años que has estado conmigo siendo el motivo de mi vida, a su madre Jéssica Lema que me ha brindado su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera profesional y mi vida. Para todos ustedes con mucho amor.

Resp. Trad.: Lic. S. Bejarano.
Fecha: 30-03-16.

RESUMEN

S Bejarano

La presente investigación propone: mejorar el servicio y atención al cliente del catering que ofrece la Mansión Santa Isabella, ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; se desarrolló en base a características de tipo descriptivo, no experimental, de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron fichas de observación con aplicación in situ y una encuesta aplicada al personal dedicado a este servicio. Luego de la tabulación, análisis, e interpretación de datos, se evidencia la falta de capacitación de empleados en el servicio de catering y una deficiente atención al cliente. Además, se determinó la necesidad de un manual de procedimientos, se propone el diseño del mismo para el servicio de catering cuyo objetivo principal es proporcionar herramientas necesarias para que el personal del catering, tenga conocimientos, aspectos básicos y fundamentales sobre el servicio y atención al cliente. Lo que se pretende es lograr el mejoramiento del servicio y atención, de esta manera lograr la satisfacción de las necesidades o requerimientos. Tanto en la encuesta realizada al personal que trabaja en el catering, como en las fichas de observación, se puede evidenciar que el personal requiere de una capacitación para mejorar su desempeño en las funciones que deben cumplir, ya que la gran mayoría desconoce los procesos de catering, principios básicos del servicio, atención al cliente, manipulación de los equipos, producción, etc. Por estas razones, el personal en su totalidad está de acuerdo con disponer de un manual de procedimientos, para conocer sus tareas y cumplirlas de una manera eficiente. Se puede concluir que con la elaboración del manual los procesos se deben trabajar de una manera estandarizada, respetando las normas y políticas establecidas en el mismo.



ABSTRACT

This research aims to improve catering customer service in which Mansión Santa Isabella offers, the same is located in Riobamba, Chimborazo province. The research was based on characteristics of a descriptive type, not experimental and cross-sectional study. Observation Forms in a situ application and surveys applied to the service staff were used as research instruments. After the data tabulation, the absence of training to the catering service staff was evidenced and also was found a poor customer service. Besides, the need of a procedural manual was determined. It is proposed the design of the manual for catering service in order to provide with the necessary tools for the service staff the basic aspects mainly the customer service. It is intended to be achieved the customer service improvement, and with this, meet the needs and requirements in both, the survey applied to the catering staff service and the observation forms. It was shown that the staff need to be trained in order to improve their performance in the working area because. Most of them are not familiar with the catering procedures, basic principles of service, customer service, handling equipment, production and among others. Tha is why, the staff agree with having a manual procedure in order to know their tasks and achieve them in an efficient way. The research is concluded with the manual development and the procedures have to be worked in a standardized way keeping the policies and norms established by Mansión Santa Isabella.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
SUMMARY	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS	2
A. GENERAL	2
B. ESPECÍFICOS	2
III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	3
3.1. EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	3
3.1.1. Concepto de empresas de alimentos y bebidas	3
3.2. Objetivo de las empresas de alimentos y bebidas.....	4
3.3. Establecimientos que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas.....	4
4. CATERING	8
4.1. Concepto de Catering.....	8
4.2. Definición de la Industria de Catering	8
4.3. Función de la Industria de Catering.....	9
4.4. Catering para eventos	9
4.5. Economía en el Catering.....	9
4.6. Demanda del cliente	10
4.7. ¿Qué servicios debe incluir la empresa de catering?	11
4.8. Historia del Catering.....	13
4.9. Tipos de catering	14
4.10. Ventajas de contratar un Catering	15
4.11. Características de las empresas de catering.....	16
4.12. Equipos de Catering.....	17
5. SERVICIO	25
5.1. Concepto de Servicio	25
5.2. Elementos consecutivos del servicio.....	26
5.3. Tipos de Servicio	26
5.4. El éxito para ofrecer un buen servicio.....	28

6. SERVICIO AL CLIENTE.....	29
6.1. Concepto de Servicio al Cliente.....	29
6.2. Que servicios se ofrecerán	29
6.3. Qué nivel de servicio se debe ofrecer	29
6.4. Elementos del servicio al cliente.....	30
6.5. La importancia del servicio al cliente	30
7. ATENCIÓN	31
7.1. Concepto de Atención	31
7.2. Diferencia entre atención y servicio al cliente.....	31
8. CLIENTE	32
8.1. Concepto de cliente.....	32
8.2. Clientes internos	32
9. CONCEPTO DE MANUAL.....	32
9.1. Tipos de manuales	33
9.2. Características del manual	34
9.3. Características que debe cumplir todo manual de calidad.....	35
9.3.1. Sistemas de Gestión de Calidad	35
9.3.2. Que elementos deben reflejarse en el manual de calidad	36
IV. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	38
V. METODOLOGÍA.....	39
A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.....	39
B. VARIABLES.....	39
a. Identificación de variables.....	39
b. Definición de Variables.....	40
C. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
D. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	41
Métodos y Técnicas de investigación	44
Instrumentos	44
E. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
F. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS.....	45
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
A. Referentes teóricos sobre servicio y atención al cliente	47
B. Diagnóstico del Servicio y Atención al cliente del Catering de la Mansión Santa Isabella.	48

c. Diseño del manual de procedimientos	64
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	92
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94
IX. Anexos	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Establecimientos que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas.....	5
Tabla 2: Equipos de catering.....	19
Tabla 3 Referentes teóricos sobre servicio y atención al cliente.....	47
Tabla 4 PROCESOS DE CATERING.....	48
Tabla 5 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CATERING	50
Tabla 6 : MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS QUE INTERVIENEN EN SERVICIO DE CATERING.....	52
Tabla 7 CUMPLIMIENTO ADECUADO DE TAREAS.....	54
Tabla 8: ACEPTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	56
Tabla 9: Ficha de Observación.....	58
Tabla 10 Ficha de Observación 2.....	60
Tabla 11: Ficha de Observación 3.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Ubicación geográfica de la Mansión Santa Isabella.....	39
GRÁFICO N° 2 PROCESOS DE CATERING	48
GRÁFICO N° 3: PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CATERING?.....	50
GRÁFICO N° 4: MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS QUE INTERVIENEN EN SERVICIO DE CATERING.....	52
GRÁFICO N° 5: CUMPLIMIENTO ADECUADO DE TAREAS	54
GRÁFICO N° 6: ACEPTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	56

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 ENCUESTA	98
ANEXO N° 2 GUÍAS DE OBSERVACIÓN	99
ANEXO N° 3 Ficha de Observación	100
ANEXO N° 4: Ficha de Observación	101

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los servicios que ofrecen los hoteles de operaciones grandes y pequeñas, es el de catering. Si este servicio se lo hace de una manera eficiente tiene como resultado un gran beneficio tanto para la empresa como para los clientes ya que podrán gozar de un excelente servicio y atención de calidad.

Se denomina catering, al servicio de alimentación institucional o alimentación colectiva que provee una cantidad determinada de comida y bebida en fiestas, eventos y presentaciones de diversa índole. En algunos casos los salones de fiestas u hoteles y empresas del rubro proveen este servicio junto al alquiler de sus instalaciones; en otros casos hay empresas especializadas para elaborar y trasladar los alimentos al sitio que disponga el cliente. En el servicio se puede incluir desde la propia comida, la bebida, la mantelería y los cubiertos, hasta el servicio, de cocineros, camareros y personal de limpieza posterior al evento.

El servicio de Catering es de un alto valor empresarial, ya que, si se lo realiza de una excelente manera, el mismo irá creciendo, tanto a nivel económico, como empresarial.

La Mansión Santa Isabella ofrece el servicio de catering principalmente para fiestas de cumpleaños, graduaciones, bautizos, y matrimonios, sin embargo, la Mansión no cuenta con personal especializado para desenvolverse de manera eficaz y cumplir con todas las exigencias que estos eventos requieren, debido a la insatisfacción por parte de clientes, se ha visto la necesidad de capacitar al personal y establecer procesos de servicio y atención al cliente.

II. OBJETIVOS

A. GENERAL

Mejorar el servicio y atención al cliente del Catering que ofrece la Mansión Santa Isabella.

B. ESPECÍFICOS

- Investigar los referentes teóricos sobre Servicio y Atención al cliente en Empresas de Alimentos y Bebidas.
- Diagnosticar el servicio y atención al cliente que se oferta en el catering de la Mansión Santa Isabella.
- Diseñar un manual de procedimientos para el servicio de catering de la Mansión Santa Isabella.

III. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

3.1.EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

3.1.1. Concepto de empresas de alimentos y bebidas

Un establecimiento de alimentos y bebidas es aquel establecimiento o empresa donde se preparan y sirven alimentos a personas que lo solicitan, siempre y cuando sus ingresos y número de comensales sean superiores en alimentos y no en bebidas. Entre los servicios de alimentación están: restaurante, cafetería, bar, cantina, fonda, servicio institucional, expendios y afines de alimentos servidos en el local. Dentro de esta clasificación no se incluyen los almacenes, depósitos y otros locales como pulperías, supermercados o abastecedores.

El objetivo de un servicio de alimentación es brindar al cliente alimentos bien preparados, de la mejor calidad, a un precio justo, bajo estándares de sanidad y buen servicio. De qué manera se puede lograr esto, de manera general:

Un establecimiento de alimentos es todo lugar permanente o de temporada destinado a la elaboración, manipulación, suministro y comercio de alimentos. Estos establecimientos existen desde que el hombre está sobre la tierra, empezando por los hogares de todas las personas donde hay servicios de alimentos, en los antiguos hostales y posadas donde se ofrecía comida a los viajeros, las amas de casa que preparaban galletas, pasteles y panques para vender entre sus vecinos y amigos. En la actualidad, contamos con una gran variedad de establecimientos que ofrecen alimentos preparados. Para que estos servicios de alimentos sean lugares que cumplan con el objetivo de un servicio de alimentación, es decir, que satisfaga las necesidades del cliente se deben manejar en forma profesional

3.2. Objetivo de las empresas de alimentos y bebidas

El servicio de alimentos tiene objetivos como: el servicio de una comida sana mediante una dieta normal; disponer de los alimentos en la región, calidad de acuerdo con las normas universales de la gastronomía; que el costo sea apropiado al nivel socioeconómico de los comensales, y servir en el tiempo oportuno; contar con el personal capacitado y el equipo adecuado.

En la industria alimentaria se define el servicio de alimentos como aquella empresa que ofrece alimentos y bebidas procesados, y sus ingresos y número de comensales sean superiores en alimentos y bebidas

En conclusión, es brindar al cliente alimentos bien preparados, de la mejor calidad, a un precio justo, bajo estándares de sanidad, mediante un servicio adecuado a la dignidad de la persona. (Solís Marín, 2011)

3.3. Establecimientos que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas

Las empresas de alimentos y bebidas se clasifican de acuerdo al servicio específico que brindan, al lugar en el que lo hacen y para qué tipo de personas lo hacen, así tenemos las siguientes empresas o establecimientos:

Tabla 1: Establecimientos que ofrecen el servicio de alimentos y bebidas

Establecimientos	Concepto	Características
Hotel	Un hotel es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes sus desplazamientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Comida especializada - Variedad de servicios que posee el hotel (piscina, internet, televisión satelital, bares, discotecas, etc.) - Diversidad de costos
Escuelas	En este tipo de establecimientos, se brinda alimentación a centros educativos, tales como escuelas, colegios y universidades.	<ul style="list-style-type: none"> - Comida Saludable. - Establecimientos limpios y seguros - Personal capacitado
Hospitales	Se brinda este servicio en hospitales, clínicas en las que se ofrece al paciente la alimentación adecuada según sus requerimientos nutricionales, perfeccionándola al máximo con la técnica gastronómica adecuada	<ul style="list-style-type: none"> - Comida nutritiva y saludable - Proporcionar una dieta equilibrada, con el fin de evitar riesgos de una posible desnutrición del enfermo
Comedor de empleados	El comedor designa un espacio o lugar en el cual las personas se reúnen para ingerir alimentos, ya sea desayuno, comida, cena o refrigerio.	<ul style="list-style-type: none"> - comedor se encuentra ubicado cerca de la cocina - Son espacios grandes y utilizados al máximo su capacidad para

		colocar mesas para los comensales
Proveedores de Aero líneas	También llamada menú de aerolínea, es una comida servida durante el vuelo a los pasajeros de las aerolíneas comerciales	<ul style="list-style-type: none"> - Son servidas por las azafatas y asistentes de vuelo. - Incluyen comida vegetariana o especializada, pedidos con anterioridad al vuelo
Instituciones correccionales	En estas instituciones se brinda alimentación a las personas que se encuentran en estos centros de rehabilitación, lo cual puede ser de un catering privado contratado, o elaborado en las mismas instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> - se enfoca más en los costos que en el servicio, ya que los proveedores tienen que encajar su presupuesto a la empresa que los contrata.
Restaurantes de comida rápida	Es un estilo de alimentación donde el alimento se prepara y sirve para consumir rápidamente en establecimientos especializados (generalmente callejeros o a pie de calle).	<ul style="list-style-type: none"> - La comida rápida se hace a menudo con los ingredientes formulados para alcanzar un cierto sabor o consistencia y para preservar frescura - puede consumirse sin el empleo de cubiertos - las personas deben hacer una fila para pedir y pagar su comida
Comida para llevar	Se refiere generalmente a la comida servida en un restaurante para ser	<ul style="list-style-type: none"> - Preparaciones formuladas.

	consumida fuera de él. El concepto está íntimamente ligado a la comida rápida	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de producción rápida.
Restaurantes	Es aquel establecimiento en el cual se ofrece a los clientes comidas y bebidas de diverso tipo para su consumo in situ, es decir, las personas que asisten a un restaurante se sientan en las mesas que este tiene dispuestas	<ul style="list-style-type: none"> - Los restaurantes tienen diferentes temáticas, decoración, iluminación para atraer a los clientes. - Eligen aquello que quieren comer y beber de una carta o menú que se les facilita.
Servicios de Comida Militar	En estos establecimientos se presta el servicio de alimentación a los militares, policías, fuerzas armadas, etc. Abasteciéndolos según sus exigencias, de manera nutricional, sana y sabrosa	<ul style="list-style-type: none"> - Dieta adecuada para mantener la forma física y estado mental alerta. - Comida gratificante y con buenas características organolépticas
Servicio de catering	Preparación de comidas en grandes cantidades, para ser servidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elabora. Es una actividad de externalización de servicios de comida,	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de banquetes especializado. - Prestación de todos o la mayoría de los servicios para el evento

Elaborado por: David Parra R.

Fuente: (Solís Marín, 2011)

4. CATERING

4.1. Concepto de Catering

Servicio profesional que se dedica preferentemente al suministro de comida preparada, pero también puede abastecer de todo lo necesario para organizar un banquete o una fiesta. (Diccionario de la lengua Española, 2005)

Básicamente un catering, por definición, es el servicio profesional que se dedica principalmente a la prestación externa del suministro del servicio de comida preparada, pero también puede tomar parte en abastecer de todo lo necesario para la organización de un banquete u una fiesta. Dicha comida puede ser bien preparada en cocinas centrales, bien elaborada en cocinas in situ (toda la gestión corresponde a la empresa de catering), o subcontratando a terceros en la elaboración total o parcial. También se considera catering a la preparación de comidas en grandes cantidades para ser vendidas en puntos de consumo separados del lugar donde se elaboran. Es una actividad de externalización de servicios de comidas.

Es por eso que el servicio es variable dependiendo del evento que se presente, no se contrata el mismo servicio de catering para un desayuno empresarial que para una cena de gala. (García Ortíz, 2008)

4.2. Definición de la Industria de Catering

La Industria de Catering, que algunas veces ha sido llamada la industria de la hospitalidad, proporciona alimentos, bebidas y, en determinadas secciones, alojamiento a personas en escuelas, hospitales, centros de trabajos y durante el ocio. (Kinton, 2000)

4.3. Función de la Industria de Catering

La función de la industria de catering es la de proporcionar alimentos, bebidas y alojamiento en cualquier momento del día o de la noche a personas de todas las edades, razas, creencias y de toda procedencia. (Kinton, 2000)

4.4 Catering para eventos

Hace referencia al servicio de alimentación para todo tipo de eventos en el que se debe preparar, presentar, ofrecer y servir los alimentos, y puede variar desde un desayuno hasta un servicio que sea completo con personal y decoración. Hoy en día las empresas que ofrecen un servicio de catering se han enfocado también en ofrecer además de la preparación de los alimentos, la decoración del lugar, la mantelería necesaria, el montaje de mesas, iluminación del lugar y personal necesario, para brindar un servicio completo.

4.5. Economía en el Catering

Como el resultado del crecimiento persistente de nivel de vida, un número cada vez mayor de personas toman más vacaciones y comen fuera de casa. Como resultado la industria del catering ha venido creciendo desde la década 1950-60. Constituye una de las mayores industrias, que proporciona un mayor número de puestos de trabajo y realiza una contribución importante al producto nacional bruto, siendo considerada como una de las industrias más importantes del país. (Kinton, 2000)

4.6. Demanda del cliente

Al tratarse de una industria de servicio, el catering debe intentar, en todo momento, identificar y satisfacer los requisitos del cliente. Los viajes de negocios y de placer se incrementan de forma continuada y cada vez es mayor el número de visitantes procedentes de múltiples países que se desplazan a otras naciones. Las distintas razas y creencias tienen exigencias sociales y religiosas que se reflejan en la solicitud de ciertos alimentos o platos. Todos tienen una cosa en común; la necesidad de que los alimentos sean cocinados y servidos bien. Sin embargo, determinados grupos de personas necesitan alimentos especiales; por ejemplo, algunos ancianos, debido a una mala digestión y por tener dentaduras postizas, precisan alimentos que sean fáciles de digerir y que precisen poca masticación. Por otra parte, cuando hay que alimentar a personas jóvenes, tiene especial importancia las necesidades nutritivas de quienes todavía se encuentran creciendo. Resulta esencial un aporte adecuado de proteína y de calcio.

En un mundo en el que cada vez se viaja más y son mejores las comunicaciones, es mayor la importancia de conocer los requisitos sociales y religiosos de otros. Las costumbres sociales imponen el consumo de ciertos alimentos o platos debido con frecuencia a hechos religiosos tales como ayunos o fiestas. Van disminuyendo muchas de las observancias tradicionales y se olvidan de sus orígenes. El pescado en vierenes o los pancaques en Martes de Carnaval tienen hoy en día menor importancia. Esto no se debe únicamente a cambios en la influencia de la religión, actitudes sociales y costumbres, sino también por la mayor aplicación de la tecnología: los alimentos perecederos, por ejemplo, actualmente son refrigerados y el pescado no tiene que ser salado y desecado para cumplir con las exigencias religiosas.

La situación geográfica impone lo que constituye una dieta nacional. En determinadas zonas del mundo, será corriente el consumo de arroz, en otras el trigo. Las personas procedentes de otros países desearán poder disponer de los alimentos que precisan.

Algunas personas se limitan a una dieta vegetariana por imposiciones religiosas, por razones éticas (porque consideran normalmente equivocado el consumo de carne) o por su bienestar físico. Quienes prefieren alimentos vegetales deberían poder disponer de los mismos.

El conocimiento de los alimentos que necesitan las personas y la forma de proporcionarcelos es la responsabilidad de quienes trabajan en la industria del catering. (Kinton, 2000)

4.7. ¿Qué servicios debe incluir la empresa de catering?

Cuando un cliente contrata el catering para un evento observa detalladamente como se va desarrollando y como va armado el menú, pero hay aspectos que se deben tomar en cuenta y que son fundamentales para el desarrollo del servicio. Por ejemplo:

- Asesoramiento, planificación y dirección del servicio: el cliente no tiene por qué saber qué cantidad de porciones hay que prever para que sus invitados queden satisfechos, como organizar los tiempos entre plato y plato, o de qué manera hay que calcular la cantidad de bebida. Es responsabilidad del servicio de catering ocuparse o asesorarlo respecto de estos temas, así como proponerle alternativas en el marco de lo que el cliente desee ofrecer, y sus posibilidades económicas.
- Relevamiento del espacio, por parte de personal idóneo. Al elegir el predio donde se realizará el evento, ¿alguien ingresa en la cocina para ver la infraestructura disponible? Seguramente no. Es importante saber previamente con qué maquinaria (heladeras, freezers, parrillas, tipo de cocina y cantidad de hornallas) y espacio de trabajo cuenta el lugar, para que llegado el momento el chef y su equipo no se lleven sorpresas. Muchas

veces hay que trasladar hornos eléctricos o a gas, a instalar según los requerimientos de seguridad y técnicos.

- Armado, desarme y limpieza posterior del área de servicio. Luego de concluido el trabajo, es importante que la empresa de catering se ocupe del desarme y limpieza del sector. Esto cobra una gran importancia cuando el salón organiza más de un evento en el día.
- Equipamiento: mantelería, cristalería, cubiertos, vajilla, hielo, bebidas sin alcohol. El proveedor de catering debe ocuparse de la provisión y traslado de todos estos insumos, así como de asegurar que las bebidas lleguen frías, si corresponde.
- Coordinador, mozos, personal de armado, personal de cocina. El servicio de catering debe ocuparse de proveer la cantidad de personal que sea necesario, para realizar el trabajo de una manera adecuada. Esto incluye, además, brindarle la capacitación que sea necesaria para su correcto desempeño. En general en los cocktails debe haber un mozo cada 10 invitados.
- Seguros del personal, en general se desconoce que quien contrata el servicio de catering es co-responsable o “responsable solidario”, en caso que el personal sufra algún accidente o lesión. Esto significa que si los mozos o cocineros, por ejemplo, se queman o accidentan y no tienen un seguro que cubra accidentes de trabajo, pueden llegar a demandar a la empresa para la que trabajaban en ese momento y al cliente que la contrató.
- Transporte de la gastronomía: es fundamental mantener la cadena de frío para cuidar la calidad de los ingredientes. Es importante saber que hay servicios que incluyen el transporte de los platos y sus componentes solamente para un radio determinado de km.

Estos aspectos el cliente no los debe conocer sin embargo son importantes para el desarrollo del servicio del catering, al final al cliente solo le interesara la calidad y variedad de platos.

(Di Lullo)

4.8. Historia del Catering

Su origen se remonta en China y consistía en proveer de alimentos de forma gratuita, a mediados del cuarto milenio antes de cristo.

Inicialmente en la ciudad de Roma, este servicio se utilizó para abastecer a los soldados y poco más tarde a los viajeros en sus rutas comerciales. En la Edad Media los monasterios ofrecen servicio de catering a los cristianos en sus peregrinaciones. Todo esto condujo a una expansión de la restauración en todo el continente europeo.

Además, en Asia, a lo largo del recorrido de la ruta de la seda también fue común este servicio.

Poco más tarde los servicios de catering comenzaron a cobrarse y no solo consistía en proveer alimentos, sino que también consistía en presentarlos con un marcado estilo. Los primeros en ofrecer servicios de hospitalidad fueron los griegos.

Ya en el siglo quince, el servicio de catering alcanzó su popularidad en Alemania donde regulaban la calidad de los alimentos y por ejemplo la cerveza en los albergues y en algunas posadas. Un poco más tarde se implementó una caldera a vapor para mantener y brindar servicios de comida caliente.

Los primeros barcos en emplear catering oficiales fueron los buques mercantes y más tarde se implementó en los aviones ya en manera generalizada e impulsando el término "catering" en sus siglas de inglés con el que se conoce este servicio.

4. 9. Tipos de catering

Existen diferentes tipos de servicios de catering que ofrecen exquisitos sabores y momentos únicos.

Catering aperitivo: su duración es de 15 a 30 minutos y se calculan dos bocados por persona.

Catering cocktail: El horario estimado de realización es de 11 a 13 o de 19 a 21 horas. Se calculan de quince a veinte bocados por personas; salados 2/3 y dulce 1/3.

Catering recepción: su duración aproximada es de tres horas, su realización se efectúa a las 20 horas. Se calculan de dieciocho a veinte bocadillos por persona; salados 2/3 y dulce 1/3.

Catering recepción buffet: su duración es de tres horas, el horario estimado es a las 20 horas. Se proveen variedades de platos fríos, calientes y guarniciones.

Catering recepción, comida o banquete: su duración es de seis a ocho horas (evento prolongado), su horario estimado es de 22 horas. Los bocados son seis por persona para la recepción. Luego la cena: entrada, plato principal, postre, servicio de café, brindis, mesa de dulce y final de fiesta.

Catering desayuno de trabajo: puede ser continental o americano, se calculan tres a cinco piezas por hora.

Catering brunch: es la combinación del desayuno y el almuerzo, su horario estimado es a las 11 horas y su duración es de una hora y media.

Catering vernissage: se realiza en una inauguración de una muestra pictórica. Se ofrece champagne, vino y dos bocados por persona.

Catering vino de honor: su horario estimado es de 11:30 a 12:30 horas o de 18 a 19 horas. Se ofrecen vinos, dulces (oportos o jerez) y dos bocados por persona.

Catering coffee break: Se trata de un corte o recreo, su duración es de 15 a 30 minutos y se ofrece café, té jugos, bocaditos salados y dulces. (Conte)

4.10. Ventajas de contratar un Catering

El concepto catering se identifica como el servicio profesional que se dedica al suministro de alimentos, servicio que ha evolucionado en los últimos años popularizándose tanto con el aumento de clientes como de la competencia.

Sin duda contratar un servicio de catering ofrece multitud de ventajas, como, por ejemplo:

- Un catering brinda diversidad de alternativas ya que se adaptan a cualquier evento y situación.
- Organiza los tiempos del evento según las necesidades del cliente.
- Opción de elegir el estilo de montaje, es decir, banquete, bufetes, barras, cóctel, reparto a domicilio, entre otros.
- Crean el ambiente perfecto al gusto y estilo del cliente.
- Ofrecen una mayor variedad de platos y estilos de comida pudiendo crear un concepto personalizado.
- Disponen de menús para celíacos, vegetarianos, alérgicos, personas intolerantes a la lactosa, diabéticos, hipertensos, dietas especiales, menús para ancianos y menús infantiles, entre otros.

- El cliente tiene la posibilidad de elegir el horario que más le convenga para dar el servicio.
- Un catering ofrece presupuestos personalizados.
- Los profesionales del catering se ocupan de todo lo relacionado con el servicio para que el cliente no tenga que preocuparse de organizar el evento.
- Los catering siguen un control de calidad muy exhaustivo, eso implica confianza para el cliente.

La contratación de un equipo de profesionales del catering es una opción muy recomendable para disfrutar de los eventos y que estos sean un éxito. (Sibaritas, 2014)

4.11. Características de las empresas de catering

- La clientela está más o menos asegurada, y en la mayoría de los casos tiene pocas posibilidades de elección.
- La función principal de este tipo de restauración es la de proporcionar un servicio a personas que tienen que cubrir una necesidad de alimentarse en determinadas situaciones. Por ello, la oferta suele ser bastante limitada, su precio es asequible y varía poco, ya que en ellas prevalece sobre todo lo funcional sobre el placer.
- La higiene es fundamental, debido al gran número de elaboraciones que se realizan, pues también el riesgo de contaminación es mayor. Por ello, las empresas que se dedican a este tipo de restauración tienen una reglamentación específica en materia de higiene alimentaria, mucho más rigurosa que la exigida a otras modalidades de restauración.

- El tiempo de elaboración no está condicionado por el servicio, ya que la mayoría de las veces no coinciden.
- Alto nivel de mecanización, ya que, al realizarse una gran cantidad de elaboraciones, es mucho más interesante invertir en maquinaria (cortadoras de fiambre, pan, centrifugadoras de verduras, marmitas industriales, líneas de emplatado). Han sido los primeros en aplicar las nuevas tecnologías dentro del sector de restauración, tanto de producción, como de conservación y distribución.
- El control de costes es importantísimo, ya que los precios tienen que ir muy ajustados, y por tanto la única forma de aumentar beneficios es controlar los costes.
- Los precios son bastante estables y no pueden aumentarse en un porcentaje muy alto.
- El personal suele trabajar con jornada continua y no depende de las horas de consumo, con lo que la producción es bastante estable y se evitan las horas muertas. (García Ortiz, García Ortiz, & Gil Muela, 2011)

4.12. Equipos de Catering

El equipo de la cocina es caro por lo que es importante la selección inicial, y deberían considerarse los puntos siguientes antes de adquirir o alquilar cada uno de los componentes:

- Dimensiones totales (en relación con el espacio disponible)
- Peso, ¿el suelo puede soportar el peso?

- Suministro de combustible, ¿es suficiente el suministro de combustible para hacer frente a la ampliación?
- Drenaje, cuando sea necesario, ¿existen instalaciones adecuadas?
- Agua, cuando sea necesaria, ¿se disponen de existencias?
- Uso, ¿puede hacerse un buen uso con el alimento a preparar?
- Capacidad, ¿pueden cocinarse con eficacia las cantidades precisas de alimentos?
- Tiempo, ¿pueden cocinarse unas determinadas cantidades de alimentos en el tiempo disponible?
- Facilidad, ¿resulta fácil para el personal manipular, controlar y usar con eficacia el equipo?
- Mantenimiento, ¿el personal puede limpiar y mantener el equipo con facilidad?
- Accesorios, ¿son precisos equipos o accesorios adicionales?
- Extracción, ¿son precisos medios para la extracción de humos o vapor?
- Ruido, ¿es aceptable el nivel de ruido?
- Construcción, ¿la construcción es buena, segura, higiénica y se dispone de energía suficiente, y son robustos y resistentes al calor los mandos, botones e interruptores?
- Aspecto, si el equipo es visto por los clientes, ¿parece bueno y en consonancia con el diseño global?
- Repuestos, ¿existen y pueden obtenerse con facilidad?

El equipo de la cocina puede dividirse en 3 categorías:

- **Equipo Voluminoso:** Cocinas económicas, hornos a vapor, ollas a presión, freidoras de pescado. fregaderos, mesas.

- **Equipo Mecánico:** peladoras, picadoras, mezcladoras, frigoríficos, lavaplatos.
- **Utensilios y equipos pequeños:** marmitas, cacerolas, batidoras manuales, cuencos, cucharones. (Kinton, 2000)

Tabla N°: 2

Tabla 2: Equipos de catering

EQUIPO VOLUMINOSO	EQUIPO MECÁNICO	EQUIPO PEQUEÑO Y UTENCILIOS
Cocinas	Procesadores de alimentos	Utensilios de cocina
Hornos	Peladoras	Batería de cocina
Ollas a presión, Marmitas	Mezcladoras	Materiales para limpieza
Freidoras		Papel para cocina
Fregaderos	Frigoríficos	Películas para cocina
Mesas	Máquinas Lavavajillas	Mantelería
Aparadores Calientes	Calderas para hervir agua para hacer té y café	
Baño María	Termos para leche y café	
Parillas y Salamandras para asar		
Barbacoas		
Fregaderos		
Estantes para almacenamiento		
Calderas		

Elaborado por: David Parra R.

Fuente: (Kinton, 2000)

Los fabricantes de equipo voluminoso y mecánico de la cocina publican instrucciones sobre el mantenimiento y funcionamiento correcto de sus aparatos, y cada uno de los que utiliza el equipo es responsable de seguir estas instrucciones (que serán exhibidas en lugar visible cerca de las máquinas)

4.12.1. Equipo Voluminoso

Cocinas económicas y hornos

Existe una gran variedad de dispositivos para cocinar que funcionan con gas, electricidad, combustible sólido, petróleo, microondas o microondas más convección.

Las superficies superiores sólidas se lavarán o secarán con una tela de arpillera. Una vez frías las partes superiores de la cocina pueden limpiarse de forma más completa lavándolas un producto abrasivo. Tras cualquier tipo de limpieza de una superficie superior sólida será engrasada siempre ligeramente.

Todas las varas y rejillas de las cocinas de tipo abierto serán retiradas, introducidos en agua caliente con un detergente, frotándolas, secándolas y volviéndolas a colocar en su lugar. Los inyectores de gas serán levantados para comprobar que ninguno se encuentre bloqueado. Todas las partes esmaltadas de la cocina se limpiarán en caliente, con agua caliente y detergente, aclarándolas y secándolas.

Las superficies interiores y las rejillas de los hornos se limpiarán mientras permanecen ligeramente caliente, usando agua con detergente y un abrasivo suave si es necesario. En casos de extrema suciedad o de grasa incrustada sobre la cocina u horno puede usarse una jalea cáustica, aunque posteriormente debe realizarse un aclarado completo.

Las puertas de los hornos no se cerrarán de golpe ya que pueden estropearse.

El incendio innecesario o prematuro de los hornos origina un despilfarro de energía que es gastada innecesariamente. Este es un hábito malo común en muchas cocinas.

Cuando se levanta la parte superior de una cocina de gas, se retirará el anillo central, que será repuesto tras unos cinco minutos, en caso contrario se produce una pérdida innecesaria de calor.

Hornos de Convección.

En estos hornos una corriente circulante de aire calientes impulsada para ir con rapidez alrededor del interior del horno mediante un ventilador motorizado. Como resultado, se crea una temperatura más uniforme y constante que permite que sea perfectamente el alimento en cualquier parte del horno.

Existen cuatro tipos de hornos de convección:

- Cuando la circulación de aire a presión en el interior del horno se consigue mediante un ventilador accionado por un motor, la circulación rápida de aire se asegura una distribución uniforme de la temperatura hacia todas las partes del horno.
- Cuando se logra el movimiento de un elevado volumen de aire a baja velocidad mediante un ventilador y un sistema de conducción.
- Una combinación de un horno estándar y de un horno de convección forzada diseñada para funcionar de una y otra forma moviendo un conmutador.
- Horno de convección con estantes sobre ruedas provisto de elemento calefactor y ventilador alojados fuera de la zona de cocinado. Una plataforma móvil con 18 estantes permite el transporte directo desde la zona de preparación al interior del horno.

Hornos de Convección y vapor

Este horno combinado puede servir para cocinar mediante convección, vapor o una combinación de ambos. Puede ser usado para asar, cocinar de forma lenta, escalfar, cocinado rápido al vapor, hornear, asar a la parrilla, tostar, descongelar y regenerar alimentos cocinados que se encuentran congelados o refrigerados.

Horno para cocinar y mantener

El alimento puede introducirse en estos hornos y programar su puesta en marcha durante horas valle (cuando el coste de la energía puede ser más barata). Entonces los hornos pueden cocinar a baja temperatura, reduciendo las pérdidas por acortamiento y evaporación hasta que se alcanza la temperatura interna deseada y posteriormente el horno sigue manteniendo el alimento en las condiciones requeridas. Los hornos para cocinar y mantener se usan con frecuencia en centros con actividad intensa.

Hornos para Ahumar

Determinados alimentos son ahumados como un procedimiento de cocinado, que les incorpora distintos sabores y los conserva. Los hornos mostradores para ahumados están bien aislados con elementos calefactores controlados sobre los que se colocan virutas de madera (los distintos tipos de manera aportan sabores diferentes). Cuando se queman las virutas de madera, el humo caliente penetra en el alimento (pescado, carne, salchichas, etc.), que se encuentra suspendido en el interior del horno. Hornos microondas El microondas es un método de cocinar y calentar los alimentos usando energía de elevada frecuencia. La energía utilizada es la misma que transporta la televisión desde el transmisor hasta el receptor, aunque con una frecuencia más alta. Las ondas alteran las moléculas o partículas del alimento y las agitan, provocando así una fricción que determina el cocinado de la totalidad del alimento.

El alimento cocinado en microondas no necesita agua ni grasa, y se coloca en un recipiente de vidrio, loza, plástico o papel antes de introducirlo en el horno.

Cocina de Inducción

Son placas superiores sólidas construidas de material vitrocerámico que solo calientan cuando se colocan las cacerolas sobre ellas y se interrumpe el calentamiento inmediatamente después de retirar las cacerolas.

Placas Halógenas

Funcionan con electricidad, y presentan cinco zonas caloríficas controladas individualmente, cada una de las cuales dispone de cuatro lámparas halógenas de tungsteno situadas bajo una superficie lisa de vitrocerámica. La zona calorífica aparece roja, cuando se conecta, siendo más brillante según aumenta la temperatura.

Hornos a Vapor

Básicamente existen 3 tipos de horno a vapor:

- Atmosférico
- Con presión
- Sin presión

Dentro del equipo voluminoso también encontramos:

- Cacerolas grandes
- Calderas
- Freidoras
- Baños y María
- Parillas y salamandras para asar

- Barbacoas
- Fregaderos
- Mesas
- Estantes para almacenamiento

4.12.2. Equipo Mecánico

Un componente mecánico puede ahorrar tiempo y esfuerzo físico y permite alcanzar un buen resultado final, se puede considerar su compra o alquiler.

Antes de proceder a la limpieza todas las máquinas deben ser desconectadas y la clavija extraída del enchufe.

- **Máquinas accionadas por motor**
 - Máquinas picadoras tipo tornillos sin fin
 - Máquinas troceadoras tipo de tazón con cuchilla giratoria
 - Mezcladoras de pasta
 - Máquinas mezcladoras de alimentos cuando se utilizan con dispositivos para picar, trocear, cortar y cualquier otra operación de corte, o para desmenuzar.
 - Máquinas para elaborar pasteles y tartas.
 - Máquinas para trocear verduras.
- **Peladoras de patatas**

Las patatas se encontrarán exentas de tierra y de piedras antes de introducirlas en la máquina.
- **Máquinas con o sin motor**
 - Máquinas cortadoras con cuchilla circular usadas para cortar lonchas de beicon o de otros alimentos (similares al beicon o no)
 - Máquinas para cortar patatas

- **Equipo para procesamiento de alimentos**

- Mezcladora de alimentos
- Mezcladora cortadora vertical de alta velocidad o cortadora de tazón
- Máquinas para procesamiento de alimentos (licuadora o mezcladora, máquinas para cortar alimentos en filetes, cortadora manual y eléctrica, trituradora manual o eléctrica, máquinas para preparar helados, zumos y mezclas)

4.12.3. Equipo pequeño y utensilios

El equipo pequeño y los utensilios se fabrican con una amplia variedad de materiales tales como metal con revestimiento no adherente, hierro, acero, cobre, aluminio, madera

Dentro de los cuales podemos encontrar los utensilios de cocina, batería de cocina, como: sartenes, embudos, coladores, cedazos, cacerolas, etc. (Kinton, 2000)

5. SERVICIO

5.1. Concepto de Servicio

El servicio proviene del latín servitium. Nos hace referencia al verbo servir, pero podemos dar muchas acciones a partir de esto.

Según el mercado y economía los servicios son las actividades que se dan para satisfacer a los clientes, este no es palpable, es decir no material, porque es presentado sin que el consumidor lo posea.

Los servicios son intangibles porque el usuario no puede palparlos, como lo dijimos anteriormente no se pueden poseer. (concepto.de)

5.2. Elementos consecutivos del servicio

Los elementos fundamentales que constituyen el servicio son:

- Las personas que lo prestan
- Los materiales y equipos que los acompañan
- Los procedimientos y métodos a seguir
- Las materias primas utilizadas

La prestación y consumo del servicio son simultáneos por lo que lleva cierto grado de intangibilidad. Si pensamos en satisfacer a todos nuestros clientes, podría esto ser el camino más expedito para el fracaso. Tenemos que enfocarnos en el nivel de excelencia que la empresa ha escogido.

La verdadera calidad del servicio envuelve muchos aspectos tales como la amabilidad y gentileza que son factores básicos, pero esto no es suficiente, también hace falta el respeto al cliente, concepto de honradez, calidad de materiales, precisión de respuestas, prontitud, entre otros. (MARTINEZ , 2010)

5.3. Tipos de Servicio

Servicio francés: Este servicio ofrece un menú, creado en presencia del cliente. A éste, se le trae primero los ingredientes que se van a utilizar, después de que vea que son frescos, son llevados a la cocina y cuando ya estén cocinados el camarero los lleva al cliente, quien decide la cantidad que desea comer. El platillo se prepara frente del cliente y se le sirve por la izquierda.

Servicio a la rusa: Cuando los clientes se sientan en la mesa, se les tiene ya colocados el plato de servicio, el cual es un plato vacío, en este está una servilleta y la cubertería que se

necesite. Excluyendo los cubiertos para el postre. Después, los platos preparados son llevados a la mesa por el camarero y el mismo se encarga de disponerlos en porciones al frente de los clientes.

Servicio a la inglesa: En este servicio el cliente está en una mesa, con un plato vacío y todos los cubiertos necesarios. El camarero desde una fuente o bandeja le sirve los alimentos al cliente.

Servicio americano: Este servicio es posiblemente el más utilizado y el más sencillo. Su servicio se distingue por su rapidez, la comida es preparada en la cocina y llevada hacia los clientes por un camarero.

Usualmente, los alimentos y bebidas se sirven por la derecha y los platos se retiran por la izquierda.

Servicio de “Gueridón”: Los alimentos son preparados, sazonados y cocinados en su totalidad frente a los clientes. Este servicio es utilizado en gran parte para mostrar y descartar todas las habilidades del personal que trabaja en el restaurante. El camarero procede a servir el plato a cada cliente.

Servicio de Buffet: El cliente escoge su comida de un área de exhibición, la pone en una bandeja y al final cancela lo que ha elegido. El camarero sirve las bebidas, postres y recoge la mesa al final del evento.

Servicio Estilo Familiar: La comida es colocada en el centro de la mesa, en grandes cantidades, y los mismos clientes se sirven de está. El camarero del restaurante sirve los postres y bebidas y al final limpia la mesa.

5.4. El éxito para ofrecer un buen servicio

1. Darle al cliente un trato amable y justo, bajo cualquier circunstancia que se presente es indispensable. Ser atentos y cordiales frente a cualquier deseo que el cliente lo requiera. Jamás discutir con el cliente, ante alguna queja o reclamo, siempre tratar de darle la razón y ser flexibles.

2. Siempre mostrar interés y ser solícitos con el cliente. Aproximarse hacia él, brindarle una calurosa bienvenida, y acompañarlo hasta que se ubiquen en alguna mesa. Colocarle los cubiertos y darle la carta del menú. Pues de no hacer lo anterior, el cliente podría sentirse ignorado y llevarse una muy mala impresión.

3. Es importante que los restaurantes se mantengan siempre limpios, pues la higiene será una carta de presentación frente a los clientes, esto no solamente debe regirse a pisos, comedor o servicios higiénicos sino también al personal que labora dentro del establecimiento.

4. La rapidez juega un papel primordial dentro de la atención al cliente, esto tambien depende en gran medida del tipo de restaurante que el cliente frecuenta, tales como en los servicios de tipo familiar o gourmet donde la salida de los platillos pueden tardar, sin embargo el tiempo de espera no puede ser exesivo ya que demasiada espera suele molestar al cliente, cabe tomar en cuenta que un cliente satisfecho muestra el éxito de un restaurante. (Servicio al cliente en restaurante, 2009)

6. SERVICIO AL CLIENTE

6.1. Concepto de Servicio al Cliente

El servicio al cliente son todas las actividades que ofrece una empresa al cliente o consumidor, con el fin de que éste le dé un uso adecuado al servicio o producto que ha adquirido. El servicio al cliente ha sido considerado como una estrategia de marketing para lograr la satisfacción del cliente.

6.2. Que servicios se ofrecerán

Las empresas deben tomar en cuenta lo que el consumidor desea, razón por la cual es importante realizar encuestas periódicas que permitan identificar los servicios que el cliente requiere, para esto se debe establecer la importancia del cliente dentro de la actividad económica en la empresa es importante también compararse con la competencia de esta manera se podrá identificar nuevas oportunidades dentro del mercado.

6.3. Qué nivel de servicio se debe ofrecer

Cuando se han identificado los requerimientos del cliente, se debe detectar la calidad y cantidad que ellos desean, para esto se debe tomar en cuenta la opinión de cada uno de los clientes por lo que se debe considerar recursos como un buzón de sugerencias, sistemas de quejas y reclamos, encuestas periódicas etc., estos recursos nos permitirán conocer la satisfacción del cliente o su insatisfacción.

6.4. Elementos del servicio al cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones (Calderon , 2002)

6.5. La importancia del servicio al cliente

La satisfacción de los clientes es de vital importancia ya que de esto depende que el cliente regrese y es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

Sin embargo, si un cliente haya o no haya encontrado el producto que necesitaba, si recibe una mala atención además de dejar de visitar la empresa es muy probable que hable mal del lugar.

Si queremos mantenernos en el mercado debemos tener en cuenta que la competencia cada vez es mayor, por lo que es necesario agotar todos los esfuerzos para mantenernos competitivos y lograr la satisfacción de los usuarios.

Debemos procurar que el cliente sea bien atendido desde el momento que ingresa a la empresa, para lograr su satisfacción y si es posible que recomiende el sitio a otros consumidores, si recibe un mal trato puede llegar a hablar mal del lugar y no podremos destacarnos de los demás competidores.

Un buen servicio al cliente se debe brindar desde el momento en el que el usuario llega al lugar desde el saludo hasta la despedida, por lo que es importante capacitar constantemente

al personal que labora en la empresa y motivar a brindar un servicio de calidad y calidez a los consumidores. (CreceNegocios, 2015)

7. ATENCIÓN

7.1. Concepto de Atención

La atención al cliente es el servicio que ofrecen empresas de servicios o que comercializan productos, en la que el cliente de tener alguna inquietud sobre el servicio o producto adquirido puede manifestarse para proporcionar una solución a su inconformidad.

7.2. Diferencia entre atención y servicio al cliente

La atención al cliente es la forma en que una empresa brinda un servicio y la manera en la que sus agentes cumplen con sus tareas. La atención al cliente se trata de prestar a los usuarios un servicio teniendo a él como centro. Un servicio de atención al cliente, por su parte, es lo que ofrece una empresa y lo que después brinda para atraer a los consumidores. El servicio que posee una empresa está relacionado con los recursos que utilizarán sus agentes, su infraestructura, las tareas burocráticas e incluso con la eficiencia de los productos ofrecidos.

8. CLIENTE

8.1. Concepto de cliente

Se denomina cliente a la persona o grupo de personas que adquiere o compra de forma voluntaria un servicio o producto para beneficio propio, es decir un cliente es la razón de que las empresas creen, produzcan, fabriquen y comercialicen productos, dichos productos o servicios que están acordes a las necesidades de los seres humanos.

Algunas consideraciones de Philip Kotler acerca de los clientes:

- Si no prestan atención a sus clientes, alguna otra empresa lo hará.
- Las empresas deben considerar a sus clientes como un activo que debe ser gestionado como cualquier otro activo de la empresa.
- Los productos van y vienen. El reto de las empresas se centra en que sus clientes duren más que sus productos. Tienen que considerar más los conceptos ciclo de vida del mercado y ciclo de vida del cliente en lugar del ciclo de vida del producto.

El respeto que se le puede dar a un cliente es lo que se necesita para respetar o ser respetado.

8.2. Clientes internos

Los clientes internos no son menos que los clientes de la empresa y es importante tratarlos como tal, el ambiente de trabajo debe ser cordial y confortable, pues como se espera que los empleados traten bien a los clientes cuando ellos no son tratados bien en su lugar de trabajo. (Coronel Cachott, 2011)

9. CONCEPTO DE MANUAL

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren

necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

9.1. Tipos de manuales

Los manuales son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficacia de las tareas a realizar.

Pueden distinguirse los manuales de:

- **Organización:** este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
- **Departamental:** dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple
- **Política:** sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
- **Procedimientos:** este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta.
- **Técnicas:** estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.
- **Bienvenida:** su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

- **Puesto:** determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
- **Múltiple:** estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
- **Finanzas:** tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
- **Sistema:** debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.
- **Calidad:** es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización.

9.2. Características del manual

Portada

Tema que aborda el manual y el nombre de quien elaboro el manual

Índice

En él debe consignarse todos los títulos ya sean de 1º, 2º o 3º nivel, y su correspondiente página para que, como cualquier texto, el destinatario pueda ubicarlos rápidamente.

Introducción

Describir el contenido y la finalidad por el cual fue elaborado el material.

Análisis y requerimientos del sistema.

Detallar los requerimientos que necesita el programa para poder instalarlo en un equipo.

Especificar los alcances y las limitaciones que tiene el programa.

Explicación del funcionamiento

Este es el cuerpo del manual, en el cual se debe explicar paso por paso las diferentes funciones del programa, para ello se trabaja con capturas pantallas. Es recomendable, detallar todos aquellos pasos que se llevan a cabo para usar el programa.

Glosario

Escribir los conceptos de palabras desconocida, que un usuario principiante no pueda entender. Debe estar escrito que permita que cualquier persona pueda comprender los conceptos con el menor grado de dificultad.

9.3. Características que debe cumplir todo manual de calidad

9.3.1. Sistemas de Gestión de Calidad

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, para garantizar la calidad de los productos o servicios y la mejora continua de los procesos, requiere de un manual de calidad que describa el modo en el que la organización va a adaptarse para cumplir con los requisitos que establece la norma.

Para llevar a cabo un eficaz sistema de gestión, las empresas necesitan reflexionar y describir cómo va a ser ese proceso, en qué políticas se van a basar, cuál va a ser su alcance, qué procedimientos se van a llevar a cabo o qué medidas de control se van a establecer. Todas

estas preguntas encuentran su respuesta en el manual de calidad, un documento obligatorio, que servirá de guía para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Toda empresa comprometida realmente con la calidad, necesita demostrar su responsabilidad por medio de este archivo, a través del que se documenta todo el Sistema de Gestión de Calidad. En este manual se expresan tanto los requerimientos internos, los del cliente como los requisitos necesarios para la certificación, si se desea obtener.

A la hora de elaborar este documento, es necesario tener en cuenta algunas consideraciones:

- Es conveniente elaborar un único manual, aunque este puede estar estructurado por bloques en función del alcance que tenga.
- La estructura de este documento es flexible, pese a que exista unos contenidos mínimos. Cada empresa debe determinar qué contenido va a incluir en este documento, en función de sus necesidades y expectativas.
- Se debe detallar con claridad toda la información de la empresa, además de describir los procesos incluidos y las interacciones entre ellos.

9.3.2. Que elementos deben reflejarse en el manual de calidad

Todo manual de calidad ha de reflejar unos elementos mínimos que ayuden a visualizar los procedimientos que se van a llevar a cabo para el control de la calidad del producto o servicio ofertado por la compañía.

El Manual de la Calidad, debe incluir tres elementos mínimos, que son:

1. El alcance del sistema de gestión.

2. Los procedimientos establecidos para el sistema
3. Una descripción de la interacción entre los procesos.

No obstante, un eficaz manual de la calidad debería contener, además, otros datos que completen la información necesaria, como son:

- **Objetivo y alcance.**

A través de este apartado se deben reflejar las metas que la compañía pretende con el establecimiento del sistema de gestión de calidad que se ha establecido y con el desarrollo del manual de calidad.

Por otro lado, las organizaciones deben meditar si el sistema de Gestión de Calidad se va a implementar en solo determinados procesos para ir introduciéndolo de manera gradual o si alcanzará a todos los departamentos y procesos de la organización y concretar a las personas que incumbirá.

Además del alcance, en el documento se deben indicar también las posibles exclusiones junto a su debida justificación.

- **Responsables y funciones**

Siempre es interesante incluir este apartado aun cuando el tamaño de tu empresa es reducido, para dejar claro las responsabilidades y funciones de los principales responsables del sistema de gestión de calidad.

- **Política de calidad**

A través de este apartado la empresa manifiesta su compromiso con la calidad y define, de manera global, los principios en los que se fundamentarán sus métodos y estrategias para alcanzar los objetivos de calidad.

- **Descripción del Sistema de gestión de Calidad**

Es el apartado clave de todo el manual. En esta sección de deben describir con todo detalle los procesos que se llevan a cabo, las interacciones que se producen entre los procesos, los recursos necesarios para cada una de las tareas que se describen y los métodos e instrumentos de medición y control que se utilizarán para analizar y valorar el desarrollo de los procesos y poder introducir las mejoras necesarias.

El manual debe ser una guía de uso, un documento instructivo, que permita a cualquier persona (directivos, trabajadores, clientes, inversores, socios o auditores) conocer la forma de proceder y observar las medidas que se llevan a cabo para asegurar la calidad en los procesos.

IV. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- ¿Cómo conocer los referentes teóricos de servicio y atención al cliente para establecimientos de A & B.?
- ¿Cómo diagnosticar la situación actual del catering de la Mansión Santa Isabella en cuanto al servicio y atención al cliente?
- ¿Cómo mejorar el servicio y atención al cliente del catering de la Mansión Santa Isabella?

V. METODOLOGÍA

A. LOCALIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

LOCALIZACIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en la Mansión Santa Isabella ubicada en las calles Veloz entre Carabobo y Magdalena Dávalos, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

GRÁFICO N° 1 Ubicación geográfica de la Mansión Santa Isabella



Fuente: (Google Maps, s.f.)

TEMPORALIZACIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo una duración de 6 meses, durante los cuales se diagnosticó el servicio y atención al cliente para el catering de la Mansión Santa Isabella.

B. VARIABLES

a. Identificación de variables

Variable Dependiente

- Servicio de Catering que ofrece la Mansión Santa Isabella

Variable Independiente

- Mejoramiento de Servicio y Atención al cliente

b. Definición de Variables

Servicio de Catering que ofrece la Mansión Santa Isabella

El catering puede ser definido como el servicio que ofrece un determinado tipo de comida en eventos de diferentes características. Para ser servido propiamente, el catering debe siempre ser contratado con anterioridad de modo que tanto los clientes como los profesionales del área puedan acordar las opciones de alimentos a servir, la cantidad, el costo y otros elementos relativos a la cuestión. En este sentido, el catering es central para cualquier tipo de evento ya que es uno de los elementos más vistosos de una fiesta, una celebración o una reunión.

Mejoramiento de Servicio y Atención al cliente

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

C. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

D. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE	CATEGORÍA / ESCALA	INDICADOR
Servicio de Catering que ofrece la Mansión Santa Isabella	Producción Recepción y almacenamiento de alimentos Manipulación Correcta de Alimentos Utilización de Equipos de Cocina Limpieza del área de cocina Presentación y Calidad del Plato Eliminación de Desechos Sólidos	Muy Bueno Bueno Regular

	Mobiliario y Equipo del catering Mesas, sillas, carpas Mantelería Menaje y vajilla Cocina individual para la producción de catering Calentadores Trasporte adecuado para el servicio de catering Atención al cliente Higiene e imagen del personal Técnica para servir alimentos y bebidas Rapidez en el servicio Amabilidad Resolución de problemas	Suficiente Poco Inexistente Muy Bueno Bueno Regular
Mejoramiento de Servicio y Atención al cliente	Conocimiento de los procesos de catering Principios Básicos de servicio y Atención al cliente	Si No Si No

	Manipulación correcta de Equipos de catering	Mucho
		Poco
		Nada
	Cumplimiento de tareas adecuadamente	Siempre
		A veces
		Nunca
	Necesidad de contar con un manual de procedimientos	Si
		No

La presente investigación es de tipo descriptivo y de diseño no experimental, de corte transversal, observacional.

La investigación es de diseño no experimental “Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Toro Jaramillo & Parra Ramírez, 2006, pág. 158), ya que solo se va a recopilar información existente y se lo va a adaptar a la realidad para diseñar el manual de procedimientos de servicio y atención al cliente para el patio de comidas del Mercado Modelo, de corte transversal porque tiene una fecha de inicio y de finalización.

Es de tipo Exploratorio según (Hernández Sampeiri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, pág. 79) dicen que este tipo de estudio se realiza, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas

dudas o no se ha abordado antes. Por lo cual se va a estudiar el problema mediante una ficha de observación para definir de una manera más exacta las falencias del lugar.

Descriptivo porque se va a explorar y a describir las fases, método y técnicas. Según (Centty Villafuerte, 2010) dice que la investigación descriptiva es aquel proceso que se interesa, por describir, explicar la influencia, importancia, las causas o factores que intervienen en una determinada realidad.

Métodos y Técnicas de investigación

Método Teórico: Lógico-Abstracto, histórico-lógico, inductivo, deductivo, análisis y síntesis.

Método Empírico: Revisión documentada, encuestas “se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia.” (Ávila Baray, 2006), en este caso se utilizó para medir el nivel de satisfacción del cliente, información que ayudara en la elaboración del manual, una ficha de observación, la cual nos ayudara a tener una visión más amplia de las falencias en dicho lugar.

Métodos Estadísticos: se aplicó el cálculo porcentual para el procesamiento de la información relacionada con la aplicación de los diferentes instrumentos, análisis de documentos de observación.

Instrumentos

Según (Ávila Baray, 2006) dice que la instrumentación consiste en el diseño de un cuestionario o de una cédula de entrevista elaborados para medir opiniones sobre eventos o

hechos específicos. Los dos anteriores instrumentos se basan en una serie de preguntas. En el cuestionario las preguntas son administradas por escrito a unidades de análisis numerosas.

Para la presente investigación el instrumento que se aplicó fue:

- Encuesta, que se aplicó a los empleados del catering de la Mansión Santa Isabella
- Fichas de observación, que se realizó al establecimiento del catering de la Mansión Santa Isabella, para saber si cumple con los requerimientos y estándares para dar un buen servicio.

E. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para esta investigación es no probabilística ya que se escogieron 10 personas que trabajan en el servicio de catering de la Mansión Santa Isabella. Debido a que la población es reducida y manejable, se utilizó la totalidad de la población, y no se realizó el cálculo de la muestra.

F. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos se realizaron en base a las siguientes etapas:

- Investigación de los referentes teóricos
- Elaboración de instrumentos.
- Aplicación de instrumentos.
- Procesamiento de información.
- Análisis y descripción de resultados.
- Diseño del manual de procedimientos.

- **Investigación de referentes teóricos:** Se investigó los referentes teóricos de servicio y atención al cliente para establecimientos de A & B, la estandarización de procedimientos, elaboración de un manual, su proceso adecuado.
- **Elaboración del instrumento:** Se elaboró los instrumentos de investigación a aplicar que será la encuesta, la cual consta de 5 preguntas para los empleados del catering de la Mansión Santa Isabella, y la ficha de observación que se dividió en 3 zonas:
Producción en el área de Catering, Mobiliario y Equipo del catering de la Mansión Santa Isabela y Atención al cliente brindado por el personal del catering de la mansión Santa Isabella
- **Aplicación del instrumento:** El instrumento se aplicó de acuerdo a la información que se requería obtener para la investigación, siendo así:

Encuesta que se aplicó a los empleados del catering de la Mansión santa Isabella (Anexo 1.)

Ficha de observación que se aplicó en el área de producción de alimentos del catering, mobiliario y equipo, y al personal en cuanto a la atención del cliente (Anexo 2), para determinar minuciosamente las falencias y en base a estos poder crear el manual.
- **Procesamiento de información:** Se tabuló los resultados de la encuesta de forma manual ya que esta manera será más precisa la información de acuerdo a los resultados obtenidos, según las frecuencias.
- **Análisis y descripción de Resultados:** para la interpretación de los datos recolectados se utilizaron medios gráficos pasteles, y tablas, con estos se realizaron el análisis de resultados
- **Diseño del manual:** Se elaboró el manual de servicio y atención al cliente, de acuerdo a las estrategias generadas, para el catering de la Mansión Santa Isabella

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A. Referentes teóricos sobre servicio y atención al cliente

Tabla 3 Referentes teóricos sobre servicio y atención al cliente

Empresas de alimentos y bebidas	Un establecimiento de alimentos y bebidas es aquel establecimiento o empresa donde se preparan y sirven alimentos a personas que lo solicitan, siempre y cuando sus ingresos y número de comensales sean superiores en alimentos y no en bebidas
Servicio al Cliente (Calderon , 2002)	El servicio al cliente son todas las actividades que ofrece una empresa al cliente o consumidor, con el fin de que éste le dé un uso adecuado al servicio o producto que ha adquirido
Atención al Cliente	La atención al cliente es el servicio que ofrecen empresas de servicios o que comercializan productos, en la que el cliente de tener alguna inquietud sobre el servicio o producto adquirido puede manifestarse para proporcionar una solución a su inconformidad
Catering (Diccionario de la lengua Española, 2005)	Servicio profesional que se dedica preferentemente al suministro de comida preparada, pero también puede abastecer de todo lo necesario para organizar un banquete o una fiesta.
Cliente (Coronel Cachott, 2011)	Se denomina cliente a la persona o grupo de personas que adquiere o compra de forma voluntaria un servicio o producto para beneficio propio, es decir un cliente es la razón de que las empresas creen, produzcan, fabriquen y comercialicen productos, dichos productos o servicios que están acordes a las necesidades de los seres humanos.
Manual de procedimientos	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta

Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

B. Diagnóstico del Servicio y Atención al cliente del Catering de la Mansión Santa Isabella.

Encuesta dirigida al personal que trabaja en la Mansión Santa Isabella

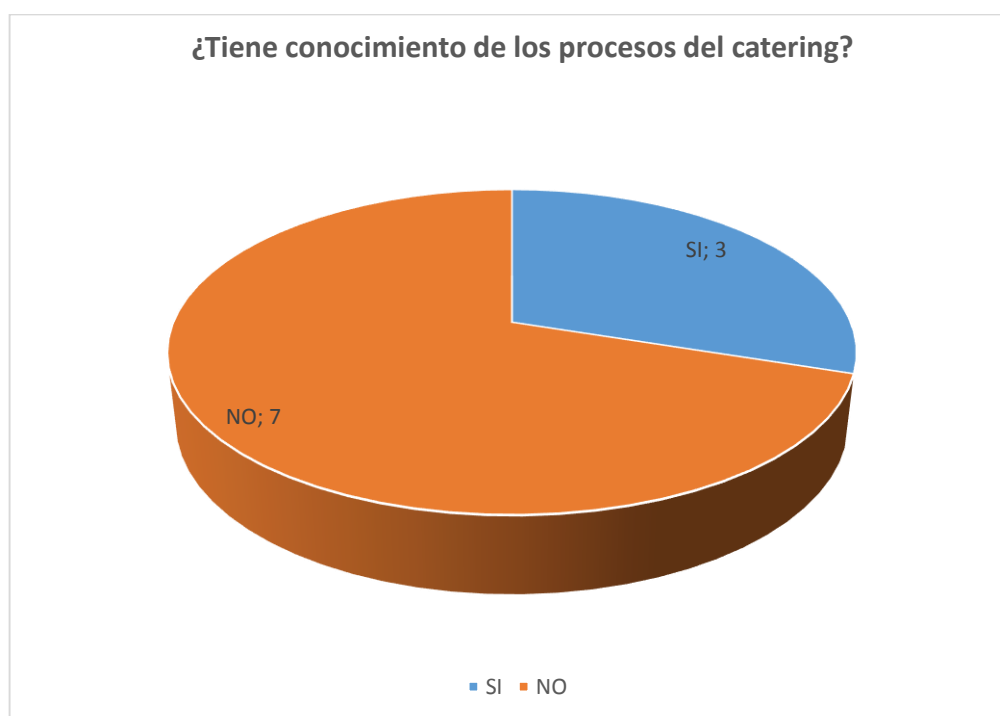
1. ¿TIENE CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL CATERING?

Tabla 4 PROCESOS DE CATERING

CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Mansión Santa Isabella
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

GRÁFICO N° 2 PROCESOS DE CATERING



Fuente: Tabla N° 4
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

ANÁLISIS:

Según (Hoyer, 2012) , el proceso comienza con la planificación. Un gerente de banquetes, debe controlar todas las actividades de producción y servicio y el menú es el punto de inicio. El gerente de banquetes, el chef y el capitán de banquetes, deben reunirse periódicamente en un equipo de planificación, para discutir los puntos clave en la programación de cada evento. El previo conocimiento, de la cantidad de asistentes al evento, facilita la compra de las cantidades correctas de ingredientes y acompañantes de los platos seleccionados, la programación del personal, el estilo del montaje y servicio, tamaño del salón y los tiempos requeridos para estas actividades.

A los clientes potenciales es fundamental darles, un abanico de opciones de diferentes platos, que los estimulen a no solicitar nuevos menús específicos para un evento determinado, ya que esto impide la aplicación del proceso de control en la producción y servicio de los platos que se ofrecen. Las razones de los menús estándar de banquetes son obvias: es necesario el conocimiento, experiencia, y habilidades del personal para producir un plato en particular y según la calidad requerida por el cliente; se debe contar con los equipos necesarios para elaborar los platos y el adecuado espacio de almacenaje de los ingredientes; conseguir los ingredientes en las condiciones adecuadas y otros factores adicionales, como implicaciones de mercadeo y costos.

Es por esto que es importante que el personal que labora en el servicio de catering conozca todos los procesos que intervienen en el mismo, para que de esta manera, se lleve a cabo con las normas a cumplir y dar un servicio de óptimas condiciones, se puede evidenciar que un 70% de encuestados no tiene conocimientos correctos sobre éstos procesos, frente a un 30% que corresponde únicamente a tres personas que si los tiene.

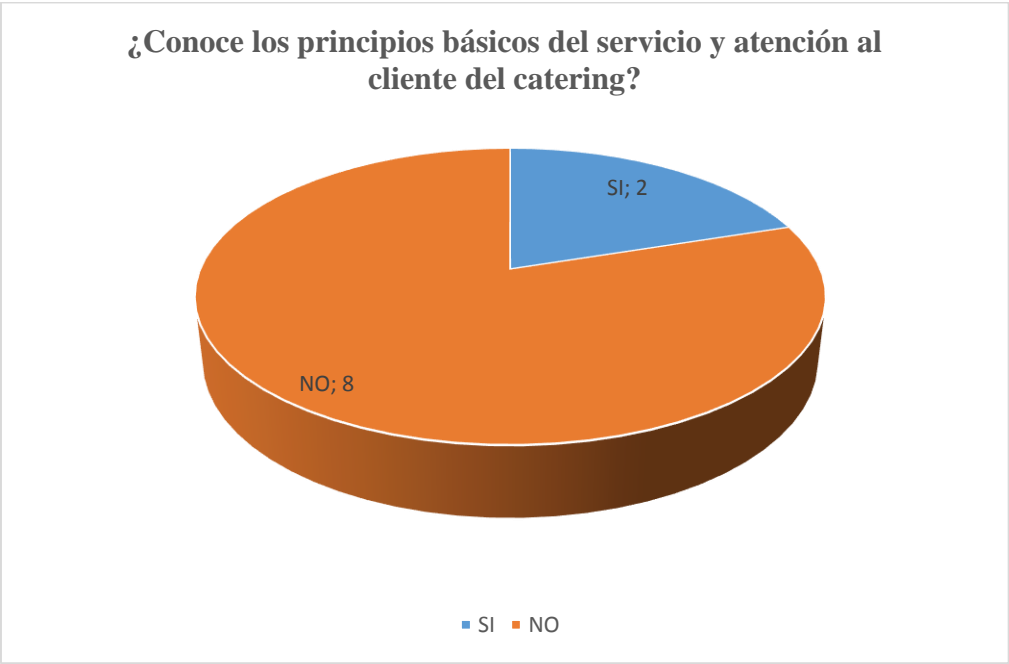
2. ¿CONOCE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CATERING?

Tabla 5 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CATERING

CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del catering de la Mansión Santa Isabella
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

GRÁFICO N° 3: PRINCIPIOS BÁSICOS DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE DEL CATERING?



Fuente: Tabla N° 5
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

ANÁLISIS:

La importancia de saber dirigirnos al cliente es de vital importancia, es la imagen que vendemos, no solo queda bien representada nuestra imagen ante la persona que se acerca a obtener información o a que sean resueltas sus inquietudes, también la empresa, institución o lugar de trabajo donde estemos, ya que los servicios que presta dicha empresa debe ser dados a conocer de una manera muy cordial y acertada de modo que el visitante o interesado en conocer más sobre esta entidad no quede con interrogantes, sino que la información suministrada haya satisfecho sus inquietudes.

Si transmitimos al cliente esa sensación de que sus comentarios son valiosos para nuestro crecimiento como empresa, aprenderemos que en ocasiones es importante tener en cuenta la opinión de los demás y sus críticas constructivas las cuales ayudan al enriquecimiento de una buena atención al cliente. (servicioalclienteadministrativo, 2011)

Es importante que el personal conozca los principios básicos del servicio y atención al cliente ya que de esto dependerá la distinción del servicio del catering de la Mansión Santa Isabella de los demás, un buen trato atrae clientes por lo que el personal debe considerar este tema, se puede evidenciar que un 80% no tiene conocimientos correctos acerca de éste tema, frente a un 20% que si los tiene.

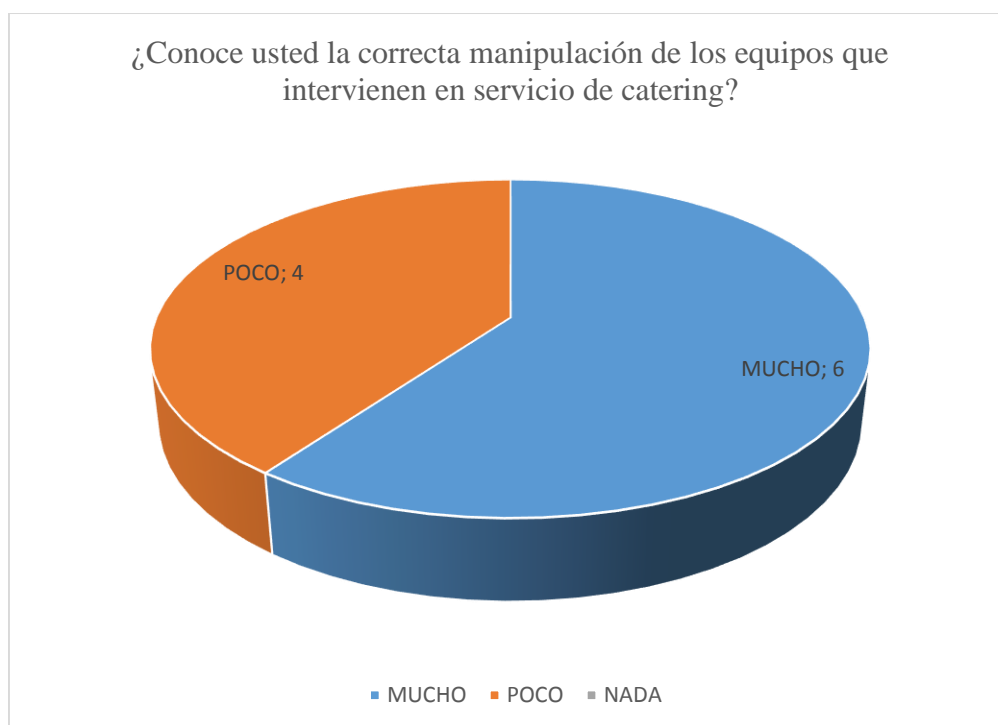
3.¿CONOCE USTED LA CORRECTA MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS QUE INTERVIENEN EN SERVICIO DE CATERING?

Tabla 6 : MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS QUE INTERVIENEN EN SERVICIO DE CATERING

CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
MUCHO	6	60%
POCO	4	40%
NADA	0	
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal del catering de la Mansión Santa Isabella
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

GRÁFICO N° 4: MANIPULACIÓN DE LOS EQUIPOS QUE INTERVIENEN EN SERVICIO DE CATERING



Fuente: Tabla N° 6
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

ANÁLISIS:

Según (Cadena Sánchez, 2012), dice que un establecimiento gastronómico que descuide la limpieza de la maquinaria y utensilios, las paredes, los pisos así como la mantelería, la loza, la cubertería y la cristalería, tendrá como resultado la desmotivación y el alejamiento de la clientela. Por lo tanto sus ventas caerán y su permanencia en el mercado será incierta.

La limpieza periódica y efectiva de la maquinaria, equipos, utensilios y superficies de trabajo, reduce al mínimo las posibilidades de contaminación de los alimentos durante la preparación, almacenamiento y servicio; de transmisión de organismos patógenos a los empleados y clientes.

Una limpieza efectiva, eliminará la suciedad y evitará la acumulación de residuos de alimentos que pueden favorecer el desarrollo de gérmenes y toxinas que provocan las intoxicaciones alimenticias.

La aplicación de procedimientos efectivos de desinfección, destruye estos gérmenes patógenos que pueden estar presentes en los equipos y utensilios aún después de lavados.

El personal debe manejar correctamente el equipo de catering su uso y limpieza para evitar su daño prematuro, el 60% de los encuestados manifiestan tener muchos conocimientos en cuanto a manejo de equipo se refiere, frente a un 40% que dice tener poco conocimiento de éste tema.

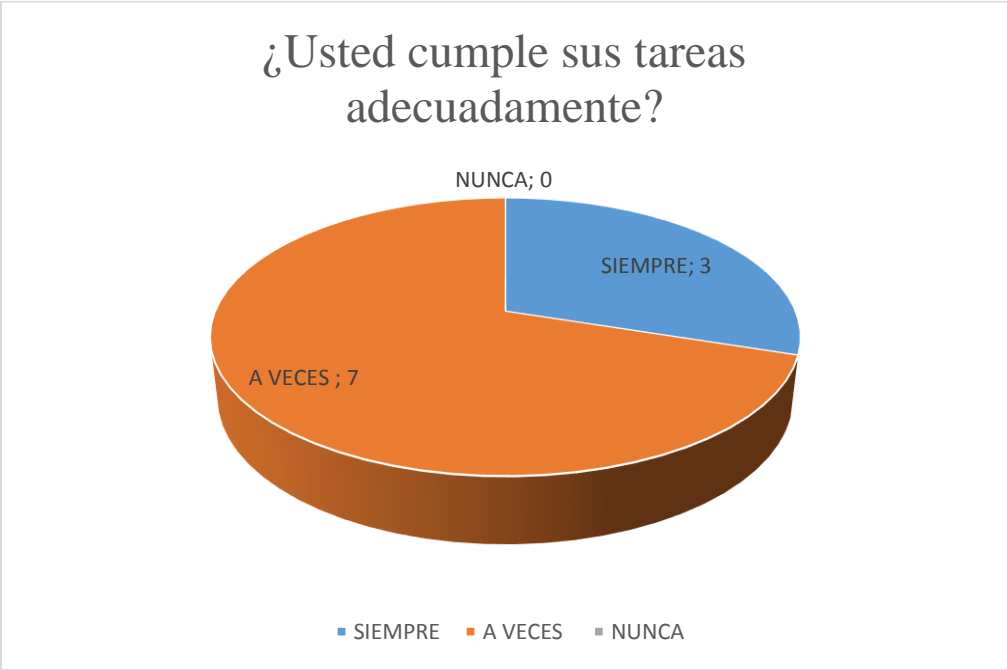
4. ¿USTED CUMPLE SUS TAREAS ADECUADAMENTE?

Tabla 7 CUMPLIMIENTO ADECUADO DE TAREAS

CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
SIEMPRE	3	30%
AVECES	7	70%
NUNCA	0	
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada Al personal del catering de la Mansión Santa Isabella
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

GRÁFICO N° 5: CUMPLIMIENTO ADECUADO DE TAREAS



Fuente: Tabla N° 7
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

ANÁLISIS:

Si defines con claridad quién es responsable de qué y además, cómo necesitas que se hagan las cosas, obtendrás mejores resultados.

En las empresas, sin importar tu tamaño o complejidad, una gran parte de los problemas se originan en la falta de claridad en las responsabilidades, que recaen sobre cada uno de los integrantes, o"-si dichas responsabilidades se han definido- la ausencia de una comunicación clara al respecto, tanto al que debe llevar adelante un trabajo y lograr determinados objetivos, como a los demás participantes en el equipo de trabajo.

Con frecuencia, se confunden responsabilidades y tareas, adicionalmente, no se cuentan con metas e indicadores que nos permitan evaluar objetivamente si el individuo -precisamente-, cumplió adecuadamente con sus responsabilidades, por medio de ejercicio consistente de sus tareas, que son las acciones que le permiten llegar a sus metas medibles.

Las responsabilidades son, como su nombre lo indica, los compromisos y obligaciones a las que usted debe dar respuesta por la función que ocupa. Marca los ámbitos en los cuales usted es responsable de tomar decisiones, y generar las acciones necesarias para que los resultados del trabajo se den, en tiempo y forma. (Villacís Mora, n.d.)

Se puede evidenciar que un 70% de los encuestados manifiesta cumplir a veces sus tareas adecuadamente, frente a un 30% que dice hacerlo siempre, es importante que cada uno de los miembros del personal tenga claro cada función a seguir para que no exista descontrol en las actividades diarias del servicio.

5. ¿LE GUSTARÍA CONTAR CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS?

Tabla 8: ACEPTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CATEGORÍA	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta realizada Al personal del catering de la Mansión Santa Isabella
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

GRÁFICO N° 6: ACEPTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Fuente: Tabla N° 8
Elaborado por: Estuardo David Parra Romero.

ANÁLISIS:

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. (FINCOWSKY , 1997)

Es de suma importancia que el personal tenga la necesidad de mejorar su rendimiento dentro del servicio, es así que el 100% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la obtención de un manual de procedimientos acerca del servicio de catering, así se optimizará el servicio que se brinda.

GUÍAS DE OBSERVACIÓN

Ficha de Observación N° 1

Tema: Producción en el área de Catering

Fecha: Febrero del 2015

Observador: David Parra

Tabla 9: Ficha de Observación

Indicador	Muy bueno	Bueno	Regular
Recepción y Almacenamiento de Alimentos		X	
Manipulación correcta de Alimentos			x
Utilización de Equipos de Cocina		X	
Limpieza del área de cocina		x	
Presentación y Calidad del Plato		X	
Eliminación de Desechos Sólidos			x

Observación:

El concepto de producción hace referencia a la acción de generar (entendido como sinónimo de producir), al objeto producido, al modo en que se llevó a cabo el proceso o a la suma de los productos del suelo o de la industria.

Para el filósofo alemán Karl Marx, el modo de producir no está determinado por el objeto o la cantidad que se produce. Tampoco por cuánto se produce, sino por el modo en que se lleva adelante dicha producción. (definición.de, 2008)

El mejoramiento continuo de los procesos en las empresas de catering constituye una práctica necesaria para lograr los mayores niveles de eficacia y competitividad. Lograr los anteriores propósitos a partir de la espontaneidad no resulta posible, por lo que se impone en la actualidad el diseño de programas de mejora que posibiliten establecer los niveles que exige el entorno. (Mejías, 2006)

La producción en el área de catering es buena, ya que los encargados del área poseen conocimientos básicos acerca del mismo, cabe recalcar que hace falta conocimientos en cuanto a la manipulación correcta de los alimentos, donde se pueden aplicar técnicas fundamentales para evitar la contaminación cruzada de los alimentos y la pérdida de los mismos, así como también en la eliminación de desechos sólidos, para cumplir con los estándares de catering y contribuir al medio ambiente. La correcta manipulación es fundamental para su funcionamiento, ya que un mal uso de los mismos puede ocasionar daños y pérdidas lo que es perjudicial para el servicio

Ficha de Observación N° 2

Tema: Mobiliario y Equipo del catering de la Mansión Santa Isabela

Fecha: Febrero del 2015

Observador: David Parra

Tabla 10 Ficha de Observación 2

Indicador	Suficiente	Poco	Inexistente
Mesas, sillas, carpas			x
Mantelería		X	
Menaje y vajilla	x		
Cocina individual para la producción de catering			x
Calentadores		x	
Transporte adecuado para el servicio de catering			x

Observación:

Como es bien sabido, la inocuidad alimentaria es imprescindible al manipular los alimentos que se consumen, con el fin de evitar la presencia de enfermedades en los consumidores, no obstante se descuida en la mayoría de las veces los materiales que se utilizan en la preparación de los mismos.

La importancia radica en que no solo se pueden comprar equipos por su marca, o la garantía que se ofrezca, o en que facilita la preparación de los alimentos; el punto más imprescindible radica en los materiales que confeccionan ese equipo de cocina. Se han estudiado una serie de químicos, metales o compuestos que pueden ser liberados de los equipos provocado por el calor generado, por lo que se combinan con los alimentos causando la contaminación de los mismos y por lo tanto perjudicando la salud de los consumidores.

El mobiliario y equipo para catering es indispensable para la economía de la empresa, ya que un catering completo, que posea mobiliario y equipo propio, no gastará en alquiler de los mismos, y servirá para más ganancias del evento. También es importante porque los clientes siempre buscarán un catering completo, es decir que les ofrezca todos los servicios del evento, desde mesas, sillas, carpas, hasta la iluminación y decoración del evento. El catering de la mansión Santa Isabella, no cuenta con mesas, sillas y carpas, lo que esto es un punto desfavorable al momento de competir con otros catering que dispongan de este mobiliario, la mantelería y calentadores tampoco abastecen la demanda de la producción y no cuentan con un vehículo adecuado para transportar los alimentos y bebidas, lo que es perjudicial para la empresa ya que los mismos se pueden derramar, dañar, y no llegar en sus condiciones organolépticas correctas.

Ficha de Observación N° 3

Tema: Atención al cliente brindado por el Personal del catering de la mansión Santa Isabella

Fecha: Febrero del 2015

Observador: David Parra

Tabla 11: Ficha de Observación 3

Indicador	Muy Bueno	Bueno	Regular
Higiene e imagen del personal	x		
Técnicas para servir Alimentos y Bebidas			x
Rapidez en el Servicio			x
Amabilidad		X	
Resolución de problemas			x

Observación:

Aunque las empresas generalmente ubican la atención de sus clientes por encima de todo dentro de su plan estratégico de marketing, muchas veces no se cumple con esta premisa en el día a día de la operación.

El plan estratégico de una empresa, que es su carta de navegación, está lleno de buenos propósitos e intenciones. La visión y misión empresariales plantean situaciones “ideales” que en muchos de los casos no llegan a ser cumplidas. Uno de los aspectos en los cuales se presentan más vacíos, entre lo que reza el plan estratégico y la realidad, es la atención al cliente. Todos sabemos que frases como las siguientes son populares en las misiones estratégicas, las asambleas de accionistas y las juntas directivas: “nuestros clientes son la base de nuestro crecimiento”, “para ellos trabajamos”, “son la fuerza que nos impulsa a seguir adelante”, pero también sabemos que muy pocas veces esto se cumple en un 100%. (López, 2001)

La Atención al cliente es uno de los factores que determinará el éxito del evento, ya que un cliente satisfecho regresará al servicio, pero si se llevó una mala impresión no solo no regresará, si no hablará mal del catering, perdiendo así más clientes potenciales, siendo esto fatal para la empresa. La atención del personal del catering de la Mansión Santa Isabella no es del todo bueno, la rapidez en el servicio, técnicas para servir alimentos y bebidas y resolución de problemas son regulares, desfavoreciendo al servicio de todo el evento.

c. Diseño del manual de procedimientos

INTRODUCCIÓN

La Mansión Santa Isabella es una casona antigua de arquitectura andaluz con más de un siglo de existencia, posee el balance perfecto entre modernismo y tradición: la decoración, pinturas, rocas y flores, armonizan cada rincón de nuestro espacio. Es un hotel boutique, ubicado en una hermosa casa colonial restaurada en el centro de la ciudad de Riobamba. Es la inspiración de una pareja Inglés / ecuatoriana y sus familiares. El hotel pone énfasis en un servicio cálido, personalizado, lleno de historia.

La Mansión Santa Isabella brinda Calidez y confort moderno en un entorno clásico, es su carta de presentación asegurando de que todos sus clientes disfruten de un buen servicio, logrando su total satisfacción.

Cuenta con habitaciones de lujo conectadas por pasillos y balcones llenos de hermosas flores y plantas propias de la región. Ambientes ejecutivos y familiares y forman parte del mismo, glamour en cada una de sus habitaciones matrimoniales, simples, dobles o triples.

El encanto es el lema del restaurante, se ofrecen platillos sanos con sabor exquisito, preparaciones nacionales e internacionales, también cuenta con un bar denominado “La Cueva del Cura” que se encuentra ubicado debajo de la casa, donde se podrá disfrutar de un buen ambiente, muy adecuado, elegante y donde los clientes podrán degustar las más exquisitas preparaciones a base de una gran variedad de licores como también una diversidad de cocteles que forman parte de la carta del restaurante.

OBJETIVOS

General:

-Proporcionar herramientas necesarias sobre servicio y atención al cliente para el personal del catering de la Mansión Santa Isabella

Específicos:

- Determinar procesos en cuanto al servicio y atención al cliente para el catering
- Estandarizar los procedimientos a desarrollarse en cada proceso de servicio y atención al cliente.

ALCANCE

Este manual está dirigido al personal de servicio y al personal de producción de alimentos de la Mansión Santa Isabella, el cual esta creado en base a las necesidades del mismo.

PARTICIPANTES

- Meseros
- Cocineros
- Ayudantes

I. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alimento: Es cualquier sustancia sólida o líquida normalmente ingerida por los seres vivos con fines nutricionales y psicológicos. (Silveira , s.f.)

Servicio: Con origen en el término latino servitium, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena). (definicion.de, s.f.)

Atención: Atención es la acción y el resultado de atender. En función del contexto, puede equivaler a términos como: cortesía, educación, civismo, amabilidad y muestra de respeto. (significados, s.f.)

Cliente: Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra. (definicionabc, s.f.)

Catering: Servicio profesional que se dedica preferentemente al suministro de comida preparada, pero también puede abastecer de todo lo necesario para organizar un banquete o una fiesta (wordreference, s.f.)

Mise en Place: Estas 3 palabras significan imperativamente en francés puesto en lugar o también establecimiento (de estar establecido). Simplemente, habla de tener un orden lógico en las cosas tanto de ingredientes y procesos de los mismos como de organización mental. Estas pautas gastronómicas se han dado desde tiempos antiguos. (imchef, s.f.)

SECCIÓN 1: CATERING

1.1 SERVICIO DE CATERING

El servicio de catering de la Mansión Santa Isabella, es un área que se dedica al servicio de alimentación que se encarga de ofrecer, presentar, preparar y servir comidas en todo tipo de eventos, que van desde los diferentes tiempos de comidas como desayunos, hasta el brindar un servicio completo tipo restaurante, con un grupo de trabajo profesional y orientado al servicio, como meseros, equipo de cocina, y personal que se encarga de la decoración brindando un nivel de servicio, a gusto y satisfacción de sus clientes.



Es primordial que el personal a cargo del servicio se sienta comprometido con la empresa cumpliendo con los estándares de calidad para ello tomará en cuenta todos los lineamientos necesarios para lograr el objetivo propuesto.



1.2¿QUÉ SERVICIOS DEBE INCLUIR LA EMPRESA DE CATERING?



Elaborado por: David Parra

Fuente: (Lullo, s.f.)

1.3 CARACTERÍSTICAS DE UN BUEN SERVICIO DE CATERING

Las personas buscan empresas de catering profesionales para que se encarguen de todo el proceso, lo que se necesita para juzgar son los siguientes criterios:

VARIEDAD Y CALIDAD DE LOS ALIMENTOS



(123rf, s.f.)

- Sabrosa e higiénicamente preparada
- Variedad de menús para los clientes
- Tener en cuenta las exigencias religiosas, culturales, preferencias o requerimientos de los comensales (vegetarianos)

EQUIPOS Y UTENSILIOS



(goyocatering, s.f.)

Mobiliario completo:

-Mesas de buffet, vajilla, cubertería, calentadores, mantelería, carpas, sillas y mesas, recolección de basura

Este es el punto diferenciador entre el servicio de catering mediocre y excelente.

ESTILO DE PRESENTACIÓN TEMÁTICO



(lienzoscharroventos, s.f.)

OPCIONES TEMATICOS

Un toque adicional al servicio de catering es brindar un estilo diferente de presentación:

- Brindar una buena decoración e iluminación
- Estilos temáticos de acuerdo a las preferencias del cliente (fiesta de 15 años, aniversarios, infantiles, fiestas temáticas)

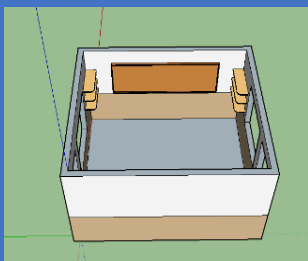
ASESORAMIENTO Y PLANIFICACIÓN



(eude, s.f.)

- Brindar al cliente alternativas para su evento
- Tomar en cuenta sus posibilidades económicas y darle opciones
- Que todos los detalles queden listos para el evento

RELEVAMIENTO DEL ESPACIO



Fuente: (arqtv, s.f.)

- Saber previamente con que maquinaria y espacio de trabajo se cuenta en el lugar del evento, para no llevarse sorpresas

EJECUCIÓN DEL SERVICIO



Fuente: (123rf, s.f.)

- Armado del evento (mesas, sillas, cubertería, carpas, decoración, etc.)
- Servicio y atención al cliente de manera eficiente y profesional

DESARME Y LIMPIEZA



Fuente: (taringa, s.f.)

- Desarme del equipo de producción y servicio del evento
- Limpieza del lugar donde se realizó el evento (basureros, clasificación de desechos)

TRANSPORTE



Fuente: (tolpan, s.f.)

- Transportar equipos de producción (cocinas, calentadores, ollas, etc.)
- Transportar equipos de servicio (vajilla, cristalería, mantelería, etc.)

Elaborado por: David Parra R.

Fuente: (eventbrite, s.f.)

1.4 Tipos de Servicio para eventos de catering

Para dar un buen servicio, es necesario conocer los diferentes tipos que existen, manejarlos adecuadamente y brindar un servicio de calidad al cliente, es por eso que se recomienda que los empleados de la Mansión Santa Isabella conozcan y maneje los diferentes tipos de servicio para el Catering de la empresa.

SERVICIO A LA FRANCESA.

Los alimentos se presentan en bandejas o fuentes por la izquierda del comensal, y el propio invitado se sirve en su plato, con los cubiertos o tenazas que se presentan en la fuente para tal fin. Nunca el comensal debe utilizar los cubiertos propios o que están en la mesa para servirse los alimentos.



SERVICIO A LA INGLESA.

Este tipo de servicio es más rápido que el servicio a la francesa. Una ventaja que hay, es que el camarero o camarera sirve los alimentos sin crearle molestia al comensal, y la desventaja es que el comensal tiene que regirse a la porción que le sirvió el camarero.



SERVICIO A LA RUSA.

El servicio de mesa se hace al lado del propio cliente en un carrito auxiliar o gueridón. Los alimentos se preparan al lado del cliente. Es un servicio muy exclusivo.



SERVICIO GUERIDÓN.

Se diferencia del servicio a la rusa, ya que el servicio de Gueridón suele consistir en la mayor parte de los casos, en servir un plato ya cocinado que se presenta en una fuente



SERVICIO DE EMPLATADO O DIRECTO (A LA AMERICANA).

Este servicio también es conocido como servicio a la americana. La comida se monta y se sirve en los platos al interior de la cocina y sale servida directamente a la mesa del comensal. Se sirve por la derecha del comensal. Es el servicio más rápido de todos los descritos.



Elaborado por: David Parra R.

Fuente: (cocinayvino, s.f.)

1.5 SERVICIO ADECUADO DE ALIMENTOS

Servir los alimentos con pinzas, papel para alimentos o guantes

Usar diferentes utensilios para cada alimento

Evitar tocar el área de los platos que tiene contacto con los alimentos

No tomar los cubiertos por la superficie que tiene contacto con los alimentos

Nunca servir productos regresados por otro cliente

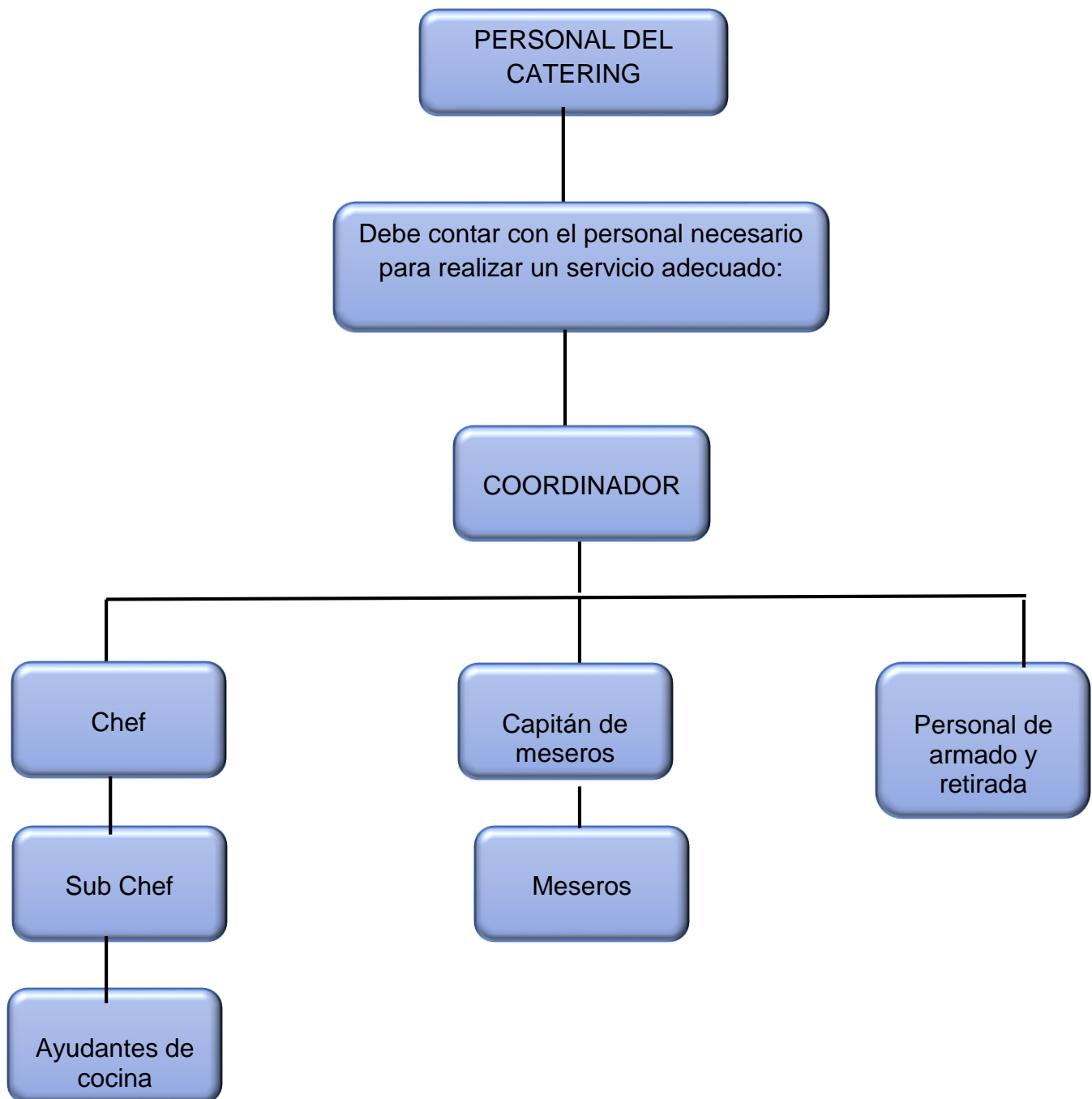
Proteger los alimentos que están en exhibición

Mantener a temperaturas seguras los alimentos exhibidos

Nunca usar hielo en bebidas que se usó para enfriar alimentos

1.6 PERSONAL DEL SERVICIO DE CATERING

El servicio de catering debe ocuparse de proveer la cantidad de personal que sea necesario, para realizar el trabajo de una manera adecuada. Esto incluye, además, brindarle la capacitación que sea necesaria para su correcto desempeño.



Elaborado por: David Parra R.

1.8 VENTAJAS DE CONTRATAR UN CATERING

Sin duda contratar un servicio de catering ofrece multitud de ventajas.



Elaborado por: David Parra R.

Fuente: (Sibaritas, 2014)

PROCESOS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 2: ANTES DEL SERVICIO

2.1 En el Área de Producción

Recepción de la Materia Prima

Para recibir la materia prima debemos tomar en cuenta los siguientes aspectos:

CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS  (Cosas de quesos, 2010)	Color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado. Carne: menor de 4° C Lácteos: menor de 8° C Congelados: -18° C Pescado: menor de 3° C
TRANSPORTE  (wmsystem, s.f.)	Verificar que el transporte tenga condiciones adecuadas de higiene, que los productos se coloquen en bandejas, nunca en el suelo.
RESPONSABLE DE LA RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA  (cheraicatering, s.f.)	<ul style="list-style-type: none">-Debe llevar el uniforme limpio y no dejar nunca los alimentos al exterior- Dirigirse de forma rápida hacia la cámara o el depósito según el producto.- Llevar un documento de registro para tener constancia de los alimentos que ingresan, la hora de llegada y cantidad (Kardex)

Elaborado por: David Parra

Fuente: (seguridad alimentaria, s.f.)

Procesos del Área de almacenamiento

<p>1. Entregas</p> 	<p>Solicitar que se realicen en horas de menos movimiento para poder realizar una inspección adecuada.</p>
<p>2. Planificar el recibo de productos</p> 	<p>Asegurando un lugar disponible para almacenarlos.</p>
<p>3. Verificar las características organolépticas</p> <p>Características Organolépticas</p> 	<p>Como olor, color, sabor, aroma y textura que corresponden a cada tipo de producto.</p>
<p>4. Verificar la temperatura de llegada de los alimentos</p> 	<p>De acuerdo a las pautas para su conservación en congelación, refrigeración o en caliente.</p>
<p>5. Llevar los alimentos fuera de peligro</p> 	<p>Los productos una vez inspeccionados, deben ser cuanto antes colocados fuera de la zona de peligro, es decir fuera de las temperaturas entre 5 y 60°C, dependiendo de la naturaleza del alimento</p>
<p>6. Etiquetado de los alimentos</p> 	<p>Siempre se hará para los alimentos potencialmente peligrosos y aquellos listos para el consumo. Se incluirá la fecha máxima en que debe ser vendido, consumido o descartado. Se utiliza el sistema PEPS: lo primero que entra es lo primero que sale (alimentos etiquetados y fechados)</p>

ÁREAS DESIGNADAS PARA EL ALMACENAMIENTO

Solamente deben almacenarse alimentos en el área designada para el mismo y nunca se deberán almacenar productos químicos o de limpieza. Del mismo modo, nunca se almacenarán alimentos en los baños, vestuarios, bajo las escaleras u otras áreas donde puedan resultar contaminados.

Lugar destinado para cada tipo de Materia prima (frutas, lácteos, carne, pescados, otros)

Deben estar limpias y secas, deben ser desinfectadas a intervalos de tiempo para evitar la contaminación

Usar recipientes de plásticos o metálicos, no almacenar en costales

No almacenar sobre el suelo

Evitar sobrecargar las heladeras o los congeladores porque esto reduce la circulación del frío y dificulta la limpieza del equipo

La distancia del estante al suelo debe ser de 15 cm

Alimentos no perecederos, almacenar en bodegas, libres de plaga y humedad, sin sol

Los alimentos crudos deben colocarse en las partes bajas y aquellos listos para consumir o que no requieren cocción en la parte superior, para evitar la contaminación cruzada. Esto tiene fundamento en que los alimentos crudos pueden liberar jugos y caer sobre los alimentos ya cocinados.

Todos los alimentos almacenados deberán estar debidamente tapados.

(ANMAT, s.f.)

PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS

1. Revisión y Limpieza del área de trabajo



Al iniciar el turno en el área de producción verificar que los equipos, utensilios, pisos, etc, estén correctamente limpios y listos para comenzar la elaboración de los alimentos.

2. Elaboración de Mice Place



Es una expresión francesa utilizada para designar el conjunto de operaciones necesarias para obtener una buena puesta a punto, es decir tener todo lo posiblemente preparado para un posterior servicio, de toda maquinaria, alimentos, herramientas, mobiliarios o útiles necesarios.

3. Preparación de alimentos



- Manejo adecuado de técnicas culinarias
- Manos lavadas adecuadamente
- Cuchillos desinfectados y afilados
- Mesones desinfectados

4. Transporte de Alimentos



- Siempre guardar los alimentos preparados con tapa.
- Utilizar recipientes adecuados para guardar alimentos calientes o fríos según sea el caso (calentadores, hieleras, etc)

Elaborado por: David Parra R.

CINCO CLAVES PARA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS

Es importante conocer la manera de cuidar la sanidad de los alimentos para prevenir una contaminación de estos y de esta manera puedan ser un peligro al ser consumidos, la OMS (Organización Mundial de la Salud), dictamino cinco claves para garantizar de una manera sencilla la inocuidad de los alimentos y son:

1. MANTENGA LA LIMPIEZA



2. SEPRE ALIMENTOS CRUDOS Y COCINADOS



3. COCINE COMPLETAMENTE



**4. MANTENGA LOS ALIMENTOS A
TEMPERATURAS SEGURAS**



**5. USE AGUA Y MATERIAS PRIMAS
SEGURAS**

Agua y Materias Primas Seguras



Seleccione alimentos sanos y frescos

Elaborado por: David Parra R.

Fuente: (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD, s.f.)

2.2 ÁREA DE SERVICIO

PERSONAL DE SERVICIO

MESEROS

UNIFORMES




- Camisa, chaleco y pantalón deben estar correctamente planchados y limpios día a día.
- Todos los botones de la camisa deben estar correctamente abrochados
- Zapatos lustrados todos los días
- Llevar siempre limpión (mantel) para limpiar algún imprevisto que se presente

ASEO PERSONAL



- Bañarse diariamente, lavarse las manos cuando sea necesario
- Lavarse los dientes para evitar el mal olor de la boca.
- En caso de usar perfume o gel que no sea de olor fuerte.
- Peinado: mujeres con el cabello recogido, hombres peinarse adecuadamente
- El maquillaje de la mujer no debe ser exagerado
- Los hombres deberán afeitarse o cuidar su barba recortándola periódicamente.
- Manos limpias, uñas cortas y sin pintura.
- No beber ni fumar antes o durante el servicio, ya que dará una mala impresión al cliente.
- No usar pulseras, anillos o relojes, por seguridad alimentaria.




ACCIONES DE LOS MESEROS ANTES DEL SERVICIO

 <p>(recursos-virtuales, s.f.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Verificar que los cubiertos, vajilla y cristalería estén limpios y pulidos -Mesas y sillas completas -Mantelería limpia y colocada adecuadamente - Revisar iluminación, limpieza del salón, en general revisar que el lugar del evento esté listo.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: David Parra

SECCIÓN 3: DURANTE EL SERVICIO.

3.1 ÁREA DE PRODUCCIÓN

<p>MESONES Y MESAS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar si existen mesones o mesas en el lugar del evento para colocar los alimentos preparados
<p>COCINA, CALENTADORES, FRIGORIFICOS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener en cuenta los alimentos calientes y fríos que se sirvan en el evento, para anticiparse si se requiere de alguna cocina, frigoríficos y calentadores disponibles
<p>MONTAJE DE PLATO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacerlo adecuadamente con guantes, mallas. • Verificar que el plato este completo (proteína, ensalada, guarnición, salsas, aderezos)

Elaborado por: David Parra R.

3.2 ÁREA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

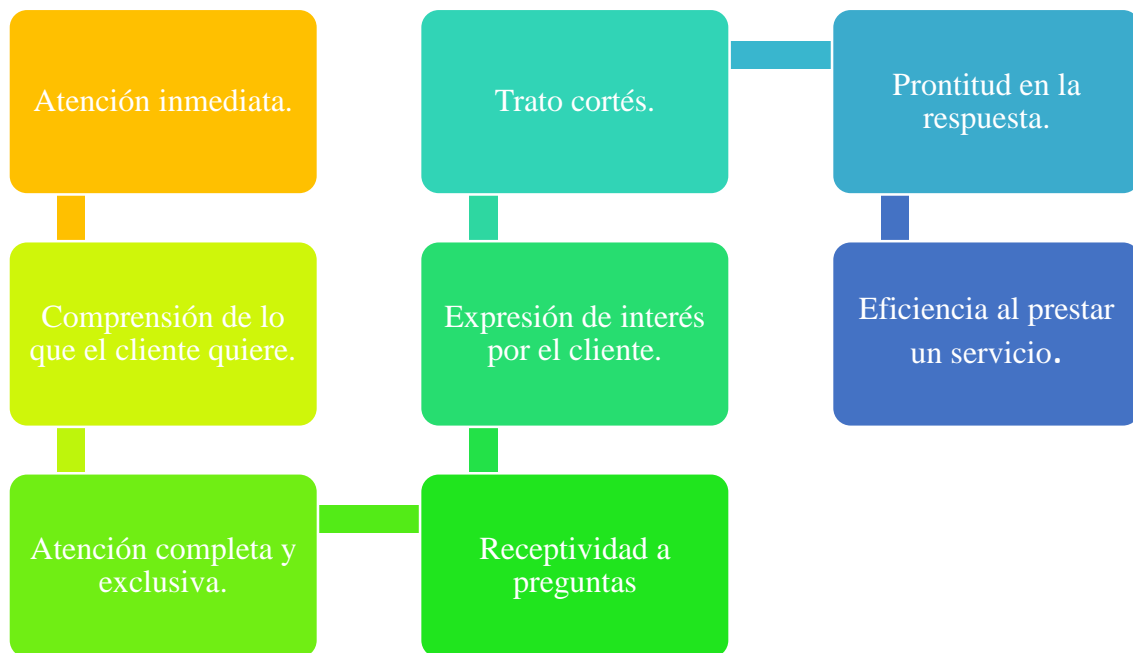
LAS 10 REGLAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN EN EL SERVICIO.



Elaborado por: David Parra

Fuente: (ConocimientosWeb.net, 2013)

FACTORES CLAVES DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EN CUANTO A UNA ATENCIÓN DE CALIDAD.



Elaborado por: **David Parra**

Fuente: (monografias, s.f.)

MANEJO DE QUEJAS

En todo negocio siempre existirán las quejas y reclamos por parte del cliente, ya sea que se trate de un cliente muy exigente, o seamos nosotros mismos los que hayamos cometido algún error, por ejemplo, al haber vendido un producto defectuoso, o al haber brindado un mal servicio o una mala atención.

Cada vez que surjan estos problemas, una regla general en el manejo de las quejas y reclamos, es mantener la calma en todo momento. Siempre debemos mantener una actitud serena y por ningún motivo discutir con el cliente. (K., Crece Negocios, 2015)

Escuchar activamente sin interrumpir



- Para demostrar interés
- Para poder repetirla
- Para “ajustarla”
- Para poder solucionarla

- **Clarificar / Repreguntar**



- Esta técnica se la aplica para que la queja o problema quede clara y para encontrarle una solución.
- Sirve para desactivar una queja agresiva o muy tajante

Agradecer y explicar



- El cliente nos hace un regalo con su queja. Nos está ayudando a mejorar y a no cometer el mismo error otra vez. Y debemos agradecerse enfáticamente.
- Debemos crear una sensación de armonía y calma para conversar mejor y poder explicarle las causas del problema, si las conocemos.

Pedir disculpas



- Representamos a toda la compañía y al disculparnos, la empresa también se está disculpando.
- Le ayudamos a mantener su ego. Cuando el cliente escucha una disculpa le disminuye enormemente el enojo o le desaparece. Cuanto más alto sea el nivel de la persona que se disculpa, mayor será la satisfacción del cliente.

Aceptar la queja, enfáticamente



- Yo lo entiendo, y si estuviera en su lugar pensaría lo mismo.
- Me imagino que esto no es lo que usted esperaba.
- A mí me pasó una vez algo parecido y me sentí mal.
- Es mi culpa por no haber aclarado con usted lo que esperaba

Siempre es porque me expliqué mal y no porque él me entendió mal

Solucionar el problema



- Vamos a ver cómo lo solucionamos...
- De todos modos, se resolverá muy bien...
- Qué le parece si...

Acá tenemos definitivamente que solucionar el problema, rápida, eficientemente, por nuestra cuenta o derivándolo (junto con nosotros) a quien corresponda.

Asegurarse la satisfacción del cliente



- Llamarlos nuevamente. Seguimiento.
- El cliente se siente que ha ayudado
- Mejora la lealtad: lo recordará por mucho tiempo

Elaborado por: David Parra
Fuente: (Calandrelli, s.f.)

SECCIÓN 4: DESPUÉS DEL SERVICIO

“Se puede definir el post servicio como el conjunto de operaciones realizadas una vez terminado el servicio directo de atención al cliente, cuando se inicia la recogida y preparación para el siguiente servicio.” (Publicaciones Vértice S.L., 2009, pág. 149)

4.1 En el Área de Producción

LIMPIEZA DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN



(como-limpiar, s.f.)

- Colocar los materiales del catering en el transporte de una forma ordenada
- Lavar con agua potable todos los equipos utilizados y secar.
- Guardar ordenadamente los equipos en su lugar correspondiente.
- Limpiar y desinfectar los mesones.
- Limpiar, desinfectar y trapear el piso.
- Manejar un proceso adecuado de desechos sólidos (basura orgánica, inorgánica)


LIMPIEZA DE VAJILLA



(scoop., s.f.)

1. Retirar los restos de comida de los cubiertos y los platos, pasar por agua fría.
2. Llenar el fregadero con abundante agua potable caliente para quitar la grasa, añadir detergente o jabón de platos y sumergir los cubiertos, vasos y platos, dejar remojar.
3. Lavar con una esponja suave y sacar para escurrir el agua.
4. Secar inmediatamente con una toalla suave si es posible con un poco de vinagre, ya que, si se deja secar al ambiente, pierde brillo y se pueden quedar las huellas. Cambiar el agua constantemente para mantener una correcta higiene.

4.2 EN EL ÁREA DE SERVICIO

MESEROS	FUNCIONES DESPUES DEL SERVICIO
 (123rf, s.f.)	<ul style="list-style-type: none">- Desmontar el evento (mesas, sillas, carpas, iluminación, decoración)- Retirar la vajilla y cristalería restante utilizando bandejas, se recomienda hacer equipos de dos para este trabajo- Guardar la cristalería cuidadosamente, con periódico o cartones para que no se rompan- Retirar manteles, servilletas, tener cuidado para que no se extravíen- Limpiar mesas, salón de eventos- Recolección y eliminación de desechos sólidos adecuadamente

Elaborado por: David Parra R.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se observó que el personal del Catering de la Mansión Santa Isabella, carece de conocimientos, tanto en el servicio, como atención al cliente, por lo que el manual de procedimientos sería de gran ayuda para mejorar a niveles de excelencia el catering de la mansión Santa Isabella.
- Se concluye que las normas pueden ser estandarizadas para toda la Empresa, favoreciendo tanto al personal, como a la Mansión y de esta manera podremos brindar un servicio más eficiente y de calidad en el catering de la Mansión Santa Isabella.
- Con la elaboración del manual los procesos se deben trabajar de una manera estandarizada, respetando las normas y políticas establecidas en el Manual y por la Empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se capacite al personal de una manera más eficiente, aplicando evaluaciones constantes, para poder llegar a niveles de excelencia.
- Se recomienda que tanto el personal administrativo y de servicio acaten las normas explícitas en el manual para un mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente del catering que ofrece la Mansión Santa Isabella.
- Se recomienda que el manual sea puesto en funcionamiento tanto para empleados antiguos, como para empleados nuevos, ya que así se podrá garantizar el mejoramiento de la calidad y servicio en el catering de la Mansión Santa Isabella.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gran Eventos. (s,f). *Catering organización de eventos*. Recuperado el día 17 marzo de 2015 de <http://www.graneventos.info/webantigua/catering.html>
2. Sectur: Secretaría de Turismo. (s,f). *Concepto y clasificación de alimentos y bebidas*. Recuperado el 17 de marzo de 2015 de http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-y-Clasificacion-De-Alimentos-y/7850514.html?_t=1&_p=3
3. Instituto Costarricense de Turismo. *Servicio de alimentos y bebidas*. (s,f). Recuperado el 20 de marzo de 2015 de <http://www.turismoparatodos.org.ar/libros/serviciogastronomia.pdf>
4. Solis Marin, J. (2011). *Alimentos y Bebidas*. Recuperado el 22 de marzo de 2015 de <http://es.slideshare.net/chefcito8/alimentos-y-bebidas>
5. Escutia Marcial, G. (2015). *Departamento de Alimentos y Bebidas*. Recuperado el 19 de julio del 2015 de <http://es.slideshare.net/GuillermoEscutiaMarcial/cocina-48027399>
6. McCulloch, A. (2013). *Hotel*. Recuperado el 27 de enero del 2016 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Hotel>
7. Ruíz Santaolalla, A. (s,f). *Alimentación hospitalaria*. Recuperado el 22 de marzo de 2015 de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/3869/12-1999-04.pdf?sequence=1>
8. La alimentación en las operaciones militares. (2013). *Comida Militar*. Recuperado el 27 de enero de 2016 de http://www.ejercito.mde.es/Galerias/Descarga_pdf/Unidades/Zaragoza/aalog41/2013_04_08_aalog41_alimentacion_operaciones.pdf

9. García Ortiz, F., García Ortiz, P.P. & Gil Muela, M. (2011). *Hostelería: técnicas de servicio y atención al cliente*. Segunda edición. España: Paraninfo
10. Hogan, D. (1997). *Comida rápida*. Recuperado el 27 de enero del 2016 de https://es.wikipedia.org/wiki/Comida_r%C3%A1pida
11. Definición ABC. (2007). *Definición de Restaurante*. Recuperado el 27 de enero de 2016 de <http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>
12. Federación española de hostelería. (s.f). *Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos*. Recuperado el 27 de enero de 2016 de <http://www.fehr.es/documentos/productos/capitulos/cap-32.pdf>
13. Diccionario de la lengua española. (2005). *Concepto de catering*. Recuperado el 15 de noviembre de 2015 de <http://www.wordreference.com/definicion/catering>
14. García Ortiz, F. (2003). *Tipos de catering*. Recuperado el 15 de noviembre de 2015 de <http://tenemostucatering.blogspot.com/2008/04/servicios-de-catering.html>
15. Kinton, R., Ceserani, V. & Foskett, D. (2000). *Teoría del catering*. Saragoza: Acribia S.A.
16. In eventos. (s,f). *Catering para eventos*. Recuperado el 15 de noviembre de 2015 de <http://www.ineventos.com/blog/que-es-un-catering.aspx>
17. Di Lullo, P. (s,f). *Qué servicios debe incluir una empresa de catering*. Recuperado el 17 de noviembre de 2015 de <http://www.eventbrite.com.ar/blog/dia-del-evento/que-servicios-debe-incluir-la-empresa-de-catering/>
18. Obolog. (s,f). *Historia y desarrollo de catering*. Recuperado el 17 de noviembre de 2015 de <http://serviciodecatering.obolog.es/historia-desarrollo-catering-2261402>
19. Conte, J. (s,f). *Qué servicio de catering se puede dar según cada evento*. Recuperado el 17 de noviembre de 2015 de <http://www.mercadofiesta.com.ar/para-fiestas.asp?ti=abcs&i=0004-servicios-catering-menus>

20. Sibaritas. (2014). *Ventajas de contratar un catering*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de <http://sibaritasevents.com/ventajas-de-contratar-un-catering-2/>
 21. Sánchez, W. (2010). *Servicio de catering*. Recuperado el 20 de noviembre de 2015 de <http://rincondeluniversitario.blogspot.com/2010/02/servicio-de-catering.html>
 22. Cocina y Vino (2015). *Tipos de servicio*. Recuperado el 22 de noviembre de 2015 de <http://cocinayvino.net/tips/tips-de-etiqueta/281-tiposdeservicio.html>
 23. Calderón, N. (2002). *Concepto de Servicio*. Recuperado el 28 de noviembre de 2015 de <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser>
 24. Crece Negocios. (s,f). *Importancia del servicio al cliente*. Recuperado el 30 de noviembre de 2015 de <http://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
 25. Definición ABC. (2007). *Definición de atención al cliente*. Recuperado el 2 de diciembre de 2015 de <http://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
 26. Luxor Thenologies. (s,f). *Diferencia entre atención y servicio al cliente*. Recuperado el 2 de diciembre de 2015 de <http://www.luxortec.com/preguntas-frecuentes/diferencia-entre-atencion-y-servicio-al-cliente/>
 27. Coronel Cachott, V. (2011). *Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el restaurante “Los pollos de la Colon” de la ciudad de Riobamba*. (Tesis de grado. Licenciado en Gestión Gastronómica). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba.
 28. Tipos de portal educativo. (s,f). *Tipos de manuales*. Recuperado el 12 de diciembre de 2015 de <http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>
 29. Palma, J. (s,f). *Manual de procedimientos*. Recuperado el 1 de diciembre de 2015 de <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>
-

30. López, C. (2001). *Los 10 mandamientos de la atención al cliente*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/10-mandamientos-atencion-cliente/>
31. Hoyer, O. (2012). *El proceso de producción y servicio de banquetes y eventos especiales de catering*. Recuperado el 14 de marzo de 2016 de <https://omarjhoyer.wordpress.com/2012/04/21/el-proceso-de-produccion-y-servicio-de-banquetes-y-eventos-especiales-de-catering/>
-

IX. Anexos

ANEXO N° 1 ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE SALUD PÚBLICA

ESCUELA DE GASTRONOMÍA

ENCUESTA AL PERSONAL DE TRABAJO DE LA MANSIÓN SANTA ISABELLA

Objetivo: Diagnosticar los conocimientos del personal de trabajo del Catering de la Mansión Santa Isabella con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado por el mismo.

1.- ¿Tiene conocimiento de los procesos de catering?

Sí_____ No_____

2.- ¿Conoce los principios básicos de servicio y atención al cliente del catering?

Sí_____ No_____

3.- ¿Conoce usted la correcta manipulación de los equipos que intervienen en el servicio de catering Mansión Santa Isabella?

Mucho_____ Poco_____ Nada_____

4.- ¿Usted cumple sus tareas adecuadamente?

Siempre_____ A veces_____ Nunca_____

5.- Le gustaría contar con un manual de procedimientos

Sí_____ No_____

ANEXO N° 2 GUÍAS DE OBSERVACIÓN

Ficha de Observación N° 1

Tema: Producción en el área de Catering

Fecha: Febrero del 2015

Observador: David Parra

Indicador	Muy bueno	Bueno	Regular
Recepción y Almacenamiento de Alimentos			
Manipulación correcta de Alimentos			
Utilización de Equipos de Cocina			
Limpieza del área de cocina			
Presentación y Calidad del Plato			
Eliminación de Desechos Sólidos			

Ficha de Observación N° 2

ANEXO N° 3 Ficha de Observación

Tema: Mobiliario y Equipo del catering de la Mansión Santa Isabela

Fecha: Febrero del 2015

Observador: David Parra

Indicador	Suficiente	Poco	Inexistente
Mesas, sillas, carpas			
Mantelería			
Menaje y vajilla			
Cocina individual para la producción de catering			
Calentadores			
Transporte adecuado para el servicio de catering			

Ficha de Observación N° 3

ANEXO N° 4: Ficha de Observación

Tema: Atención al cliente brindado por el Personal del catering de la mansión Santa Isabella

Fecha: Febrero del 2015

Observador: David Parra

Indicador	Muy Bueno	Bueno	Regular
Higiene e imagen del personal			
Técnicas para servir Alimentos y Bebidas			
Rapidez en el Servicio			
Amabilidad			
Resolución de problemas			